



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก. เอส 102-2566

# การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน

ROLLING SHUTTER INSTALLATION SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS03.080.99

ISBN 978-616-595-327-6

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน

มอก. เอส 102-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6826

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน นี้ ได้ประกาศใช้ครั้งแรกเป็น มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 102-2563 ตามประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 22 (2563) เรื่อง กำหนดมาตรฐาน อุตสาหกรรมเอส งานบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2563 ต่อมาได้พิจารณาเห็นสมควรแก้ไข ปรับปรุงสาระสำคัญเพื่อให้ทันสมัยขึ้น และประโยชน์ในการนำมาตราฐานไปใช้ จึงยกเลิกมาตรฐานเดิมและกำหนด มาตรฐานนี้ขึ้นใหม่

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสาร ปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการติดตั้งเหล็กดัดและมั่งลวด มอก. เอส เลขที่ 152-2564  
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๖ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน  
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 102-2563

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมออกประกาศยกเลิกประกาศสำนักงาน  
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๒๒ (๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการ  
ติดตั้งประตูเหล็กม้วน ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 102-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมเฉพาะการบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วนที่ติดตั้ง ณ ที่พักอาศัยและสถานประกอบการ
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการซ่อมประตูเหล็กม้วน

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการติดตั้งประตูเหล็กม้วน** หมายถึง การบริการติดตั้ง ออกแบบประตูเหล็กม้วน ระบบมือดึง ระบบรอกโซ่ และระบบมอเตอร์ไฟฟ้า ณ สถานที่ของผู้ว่าจ้าง
- 2.2 **ประตูเหล็กม้วน** หมายถึง ประตูที่ผลิตจากเหล็กบาง หรือวัสดุอื่นๆ เช่น อลูมิเนียม และสามารถม้วนเก็บได้ ซึ่งประเทศไทยนิยมใช้กันมาก มีรูปแบบตามต้องการ เช่น แบบมือดึง แบบชักรอก และแบบมอเตอร์ไฟฟ้า

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป  
ผู้ประกอบการ ต้อง
  - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
  - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
  - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
    - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
    - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
  - 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
    - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งไม่ขัดกับกฎหมายข้างต้น
    - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

(3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

### 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

## 3.3 การบริหารทรัพยากร

### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการและกำหนดหัวข้อการอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างเครื่องกล ช่างเชื่อม ต้องมีใบรับรองฝีมือแรงงานจากกระทรวงแรงงานหรือมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรม และประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติ และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการในการติดต่อ ยานพาหนะที่เพียงพอสำหรับการเดินทางไปให้บริการ ยังสถานที่ของลูกค้า ชุดเครื่องแบบพนักงาน และป้ายแสดงตน
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการงานติดตั้งให้มีสภาพพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อ ความ สอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผนนำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

## 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

## ผู้ประกอบการต้อง

## 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น มีตัวอย่างลวดลาย แบบให้เลือก ชนิดของประตูเหล็กม้วนที่ใช้ทำการเคลือบสี
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกันการติดตั้ง

## 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

## 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

## 3.5 การจัดซื้อ

## ผู้ประกอบการต้อง

3.5.1 จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ เช่น แบบ ลวดลาย สีเคลือบ ชนิดของประตูเหล็กม้วน

3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการติดตั้งต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการและมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

## 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

## ผู้ประกอบการต้อง

## 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น สว่าน เครื่องเชื่อม ที่มีมาตรฐาน
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

## 3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น ทำการติดตั้งใหม่
- (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม



### 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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