



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 122-2563

## การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ

WEDDING STUDIO SERVICE

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-475-882-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ

มอก. เอส 122-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ทำธุรกิจการให้บริการเวดจ์สตูดิโอ ซึ่งเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหาและอำนวยความสะดวกในการจัดงานแต่งงาน ที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) เป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจการให้บริการเวดจ์สตูดิโอมีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเพื่อส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีแบบแผน จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การให้บริการเวดจ์สตูดิโอ ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการเวดจ์สตูดิโอเป็นแนวทาง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนด  
มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๒๒-๒๕๖๓ ดังมี  
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการเวดดิ้งสตูดิโอ ทั้งแบบครบวงจรและแบบบางส่วน

### 2. บทนิยาม

- 2.1 การบริการเวดดิ้งสตูดิโอ หมายถึง ธุรกิจซึ่งมีการจัดให้มีสถานที่ที่มีการตกแต่งเพื่อการถ่ายภาพคู่รัก คู่แต่งงาน หรือภาพอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำหรับงานแต่งงาน รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแต่งงาน
- 2.2 เวดดิ้งสตูดิโอ หมายถึง สถานที่ซึ่งจัดไว้สำหรับให้คู่รัก คู่แต่งงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เลือกเป็นสถานที่ถ่ายภาพ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

##### ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการให้มีความชัดเจนถึงการให้บริการ
- 3.1.2 มีสตูดิโอทั้งที่ซึ่งเป็นเจ้าของ หรือเป็นการเช่าสถานที่ ที่มีการจัดตกแต่งไว้สำหรับให้เข้าสถานที่เพื่อการถ่ายภาพคู่รัก คู่แต่งงาน เป็นอย่างน้อย อาจมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานแต่งงานด้วยก็ได้ หรืออาจมีการเหมาช่วงงานในบางกิจกรรมที่ลูกค้าเห็นชอบ ซึ่งมีการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

#### 3.2 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร

##### 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องต่อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
- (3) ส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
- (4) ทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรที่จำเป็นมีใช้อย่างเหมาะสม

##### 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

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

### 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

## 3.3 การบริหารทรัพยากร

### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

พิจารณาให้สัมพันธ์กับขอบเขตการให้บริการ เช่น การให้บริการเฉพาะสถานที่ หรือมีการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานแต่งงาน ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) จัดให้มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจการให้บริการเวดดิ้งสตูดิโอ และขอบเขตการให้บริการ ตามข้อ 3.1.1 (ความรู้ความสามารถมาจากพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรมและประสบการณ์) ตัวอย่างหัวข้อความรู้ความสามารถที่จำเป็น เช่น
  - การถ่ายภาพ บันทึกภาพเคลื่อนไหว การจัดระบบไฟ การจัดองค์ประกอบภาพ จัดทำกรอบรูป ฯ
  - การวางแผน การดูฤกษ์ การกำหนดวันที่เป็นมงคล
  - การจัดเตรียมรูปแบบงานพิธี สิ่งของที่ต้องใช้
  - การเลือกใช้ เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับให้เหมาะสมกับงานแต่งงาน
  - การดูแลรักษาความสะอาดเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับของลูกค้า
  - การเรียนรู้เรื่องผ้า การเลือกใช้ผ้า เพื่อการตัดเย็บชุดแต่งงาน
  - การเลือกใช้เครื่องสำอาง และการแต่งหน้า
  - งานจัดดอกไม้
  - การดูแลด้านอาหารและเครื่องดื่ม
  - การใช้เครื่องมือดิจิทัลประกอบการปฏิบัติงาน
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น ๆ กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำกัดที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหารที่สัมพันธ์กับขอบข่ายที่ให้บริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสตูดิโอทั้งที่เป็นเจ้าของ และเป็นการเช่าสถานที่ที่มีความปลอดภัยและสอดคล้องตามกฎหมาย
- (2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับการถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และตัดแต่งภาพ
- (3) มีการกำหนดพื้นที่การใช้งานให้มีความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ ห้องลองชุดแต่งงาน ห้องจัดเก็บชุดแต่งงาน ห้องจัดเก็บเครื่องประดับ ห้องเสริมสวย เป็นต้น
- (4) การจัดให้มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสม สามารถรักษาสภาพเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับให้คงสภาพดี สะดวกต่อการนำไปใช้งานได้ตลอดเวลา
- (5) มีระบบการจัดการด้านความสะอาดเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย และการซักรีด การทำความสะอาดเครื่องประดับ และของใช้ในงาน หรือใช้บริการภายนอก
- (6) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการบริการ เช่น ระบบสื่อสาร ที่จอดรถ เครื่องดื่มและที่พักรับประทานอาหาร

- (7) จัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ประกอบการ ทั้งความปลอดภัยด้านตัวบุคคล สถานที่ และทรัพย์สินภายในสถานที่ เช่น การควบคุมการเข้าออก ประตูออกฉุกเฉิน ติดตั้งกล้องวงจรปิด

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกคล่องตามข้อกำหนดของการบริการ
- (2) มีการจัดการด้านการรักษาความสะอาดสถานที่ประกอบการและสถานที่จัดงาน
- (3) ไม่รบกวนและก่อให้เกิดความรำคาญแก่บริเวณข้างเคียง
- (4) หากมีข้อตกลงให้บริการจัดงานครอบคลุมถึงการคืนพื้นที่ของสถานที่จัดงาน ต้องมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บ การขนย้าย และกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้องด้วยสัญลักษณ์ตามสภาพหรือลักษณะการใช้อาคาร หรือสถานที่นั้น ๆ
- (5) ไม่เท ทิ้ง ขยะ/สิ่งของที่ไม่ใช้แล้วหรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะ นอกจากในที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (3) กำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อการประสานงาน

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด มีรายละเอียดที่ชัดเจน เช่น เครื่องแต่งกาย รูปแบบงาน งบประมาณ ขนาดของงาน การบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว
- (2) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดกำหนดไว้ชัดเจน สามารถใช้อ้างอิง และสอบกลับได้
- (3) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการจ้างงาน

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างเป็นทางการที่ใช้อ้างอิงผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารได้
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

### 3.4.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดหารายการสิ่งของ และงานบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ และการจ้างเหมาช่วงงาน (ถ้ามี) เพื่อให้มั่นใจถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ และข้อตกลงการจ้างเหมาช่วงงาน

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) จัดทำรายชื่อผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ต่าง ๆ ในแต่ละการจ้างงาน
- (3) หากเกี่ยวข้อง ให้จัดทำทะเบียนรายชื่อรายการสิ่งของที่ต้องใช้และรายการสิ่งของที่ลูกค้ากำหนดเพิ่มเติม รายชื่อร้านอาหาร รายชื่อร้านจัดดอกไม้ที่เป็นพันธมิตรที่จะร่วมงานกัน หรือให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ร้านซักรีด และอื่นๆ โดยมีการกำหนดข้อกำหนดเกณฑ์คุณภาพไว้เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลือกสิ่งของและบริการ
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการใช้งาน บันทึกการใช้บริการ ตามข้อ (3) ไว้เป็นหลักฐานตลอดเวลาที่มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อและหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีการประเมินผล
- (5) จัดให้มีทีมงานและหรือระบบรักษาความปลอดภัยตามความจำเป็นและต้องอยู่ในข้อตกลงการให้บริการ
- (6) การตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (7) มาตรฐานเรื่องการดูแลรักษาความสะอาดชุดและอุปกรณ์ที่ให้เช่า
- (8) หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เช่น การปรับเปลี่ยน ย้ายสถานที่ ยกเลิกกิจกรรม เป็นต้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจหรือลูกค้าก่อนการดำเนินการ

#### 3.6.2 การซึ่บ่งและสอบกลับได้

ซึ่บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

- (1) ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ
- (2) มีหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนดตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (3) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า และเจ้าของพื้นที่ สถานที่จัดงาน ในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง



- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
- (1) แก้ไขเพื่อให้งานดำเนินการต่อไปได้ตามที่วางแผนไว้
  - (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
  - (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
  - (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
- 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย
- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - (2) พิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้
- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - (2) การดำเนินการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
  - (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า
- ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- 3.10 การร้องเรียนของลูกค้า
- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม
- 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล
- เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง
- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
  - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
  - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย