



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 123-2563

การบริการจัดดอกไม้

FLORAL ARRANGEMENTS SERVICE

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-475-779-0

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการจัดดอกไม้

มอก. เอส 123-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการจัดดอกไม้ในงานพิธี งานเทศกาล งานประดับต่างๆ ความสวยงามของดอกไม้ที่นำมาจัด ตกแต่ง ผสมผสานกับความสามารถของผู้ประกอบอาชีพให้บริการจัดดอกไม้ ทำให้สถานที่ที่ได้รับการจัดดอกไม้ประดับมีความ สวยงาม เป็นที่ประทับใจของผู้พบเห็น

จึงเห็นควรกำหนดเกณฑ์คุณภาพสำหรับการบริการจัดดอกไม้เพื่อใช้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส และเป็นการ ส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมบริการจัดดอกไม้ให้มีมาตรฐานและคงความสม่ำเสมอในการให้บริการ เป็นที่ ยอมรับของผู้ใช้บริการ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นตามเอกสารต่อไปนี้ เป็นแนวทาง

เว็บไซต์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดดอกไม้



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๓ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการจัดดอกไม้

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดดอกไม้

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการจัดดอกไม้ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๒๓-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้าย  
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการจัดดอกไม้

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการจัดดอกไม้ เฉพาะดอกไม้สด สีสรรษชาติ ปราศจากการย้อมสีดอกไม้ สำหรับงานจัดดอกไม้ทั่วไป

### 2. บทนิยาม

- 2.1 การบริการจัดดอกไม้ หมายถึง ธุรกิจการให้บริการจัดดอกไม้ในวาระโอกาสต่างๆ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพ
- 3.1.2 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

#### 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

##### 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

##### 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังใช้บริการ
- (3) มีการให้ความสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

##### 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

#### 3.3 การบริหารทรัพยากร

##### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ

- (2) บุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้แบบพื้นฐาน เป็นอย่างน้อย จากสถาบันที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และมีใบรับรองการผ่านหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้ต่าง ๆ
  - (3) กรณีมีบุคลากรที่มีความสามารถ มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้อย่างต่อเนื่องมากกว่า 5 ปี และไม่มีใบรับรองการผ่านหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้แบบพื้นฐาน บุคลากรนั้นต้องแสดงความสามารถในการจัดดอกไม้ ในลักษณะของการนำเสนอ หรือการจัดฝึกอบรมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้แบบพื้นฐาน (เป็นอย่างน้อย) ดังนี้ การจัดดอกไม้รูปแบบเชิงเส้น การจัดดอกไม้รูปแบบเชิงเส้นและเป็นกลุ่ม และการจัดดอกไม้รูปแบบเป็นกลุ่ม และสามารถให้ความรู้แก่ผู้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจได้และประเมิน ผลการฝึกอบรมนั้น โดยมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ประเมินและมีผลการประเมินที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จัดฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานถึงความสามารถที่เทียบเท่ากับความสามารถบุคลากรตามที่กำหนดในข้อ (2)
- หมายเหตุ อาจนำเสนอในรูปแบบวิดีโอ หรือภาพนิ่ง พร้อมการอธิบายประกอบ

- (4) มีทักษะในการดูแลรักษาดอกไม้ ใบไม้และวัสดุพืชต่างๆ ในงานจัดดอกไม้
- (5) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น ๆ กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวชิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (6) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดดอกไม้
- (7) มีการจัดทำทะเบียนรายชื่อร้านจัดดอกไม้ หรือรายชื่อบุคลากรที่มีความสามารถตามที่กำหนด เพื่อจ้างเหมาช่วงงานได้ กรณีจำเป็นต้องใช้บุคลากรเพิ่มเติมเนื่องจากขนาดของงานจัดดอกไม้มีขนาดเกินความสามารถที่เคยรับงานตามปกติ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมงาน และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ
- (8) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมของผู้รับเหมาช่วงงานตามข้อ (7) ไว้เป็นหลักฐานตลอดเวลาที่มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อและหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้รับเหมาช่วง ไม่น้อยกว่า 1 ปี

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) จัดให้มีพื้นที่สำหรับส่วนติดต่อ ส่วนที่ลูกค้ารอ ซึ่งต้องสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ
- (2) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ระบบไฟฟ้าเพื่อให้มีค่าความเข้มแสงสอดคล้องกับมาตรฐานของสถานประกอบการ ระบบควบคุมอุณหภูมิ ระบบน้ำ และความชื้น
- (3) ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และมีการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

- (1) ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ
- (2) มีการกำหนดวิธีการเก็บ ขน และกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะตามสภาพหรือลักษณะการใช้อาคาร หรือสถานที่นั้น ๆ
- (3) ไม่เท ทิ้ง หรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะ นอกจากในที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้

### 3.4 ขั้นตอนการบริการ

#### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

#### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

##### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ประเภทดอกไม้ โทณสี รูปแบบการจัดดอกไม้ รูปแบบงาน งบประมาณ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการจ้างงาน

##### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

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

##### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อดอกไม้ ส่วนประกอบ วัสดุ อุปกรณ์ และที่เกี่ยวข้องตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ และการจ้างเหมาช่วงงานตามข้อ 3.3.1 (7) เพื่อให้มั่นใจถึงความ เป็นไปตามข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ และข้อตกลงการจ้างเหมาช่วงงาน

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น ภาชนะรูปทรงต่างๆ กรรไกรสำหรับตัดแต่ง ของประดับ เครื่องประกอบ ตกแต่ง ลวด ก้านมะพร้าว ฟลอร่าเทปสีเขียว ฟลอร่าโฟม ตัวยึด
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

#### 3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (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 ซ่อมแซมการจัดดอกไม้
- (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้  
ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
  - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
  - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-