



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 135-2564

การบริการออกแบบตกแต่งภายใน
INTERIOR DESIGN SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-216-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการออกแบบตกแต่งภายใน

มอก. เอส 135-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการออกแบบตกแต่งภายในเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบตกแต่งภายใน ขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการออกแบบตกแต่งภายใน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบตกแต่งภายใน ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการออกแบบตกแต่งภายใน มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๓๕-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการออกแบบตกแต่งภายใน

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการออกแบบตกแต่งภายใน ซึ่งเป็นการออกแบบโดยใช้วิชาชีพสถาปัตยกรรมเพื่อสร้างสรรค์องค์ประกอบทางกายภาพและสภาพแวดล้อมภายในอาคาร
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงการบริการตกแต่งภายใน การตรวจสอบ การตรวจรับผลงานจากการตกแต่งภายใน

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการออกแบบตกแต่งภายใน หมายถึง การให้บริการงานออกแบบเพื่อสร้างสรรค์องค์ประกอบทางกายภาพและสภาพแวดล้อมภายในอาคาร
- 2.2 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้รับจ้างที่ให้บริการงานออกแบบตกแต่งภายใน ซึ่งเป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ต้องมีองค์ประกอบของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ ที่ต้องมีองค์ประกอบของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานนี้ให้ชัดเจนและจัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจและนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี “ผู้ประกอบการวิชาชีพ” ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการรวมถึงข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ความรู้ทางวิชาการ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น ขอบเขตและขั้นตอนของงานออกแบบ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอบข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ ความคืบหน้าของงาน รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของงานซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) ทำสัญญาที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เช่น สัญญาว่าจ้างที่ต้องมีรายละเอียดเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญา
 - ขอบเขตและขั้นตอนของงานออกแบบและข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - การกำหนดค่าเสียหายหรือการรับประกันผลงาน กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดหรือกรณีเลิกสัญญา (ถ้ามี)
 - เงื่อนไขการเลิกสัญญา
- (2) ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขและเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และการใช้บริการภายนอกและจัดเก็บหลักฐานของผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานและเพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการวางแผนงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานแต่ละโครงการและแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และ ร้องเรียน
- (3) ส่งมอบผลงานตามที่ได้จัดทำไว้ตามข้อสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดทำบันทึกผลการดำเนินการต่างๆตามความจำเป็นเพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ความสอดคล้องกับมาตรฐานนี้
- (4) ใช้เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(5) มีการตรวจสอบคุณภาพการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ภายหลังจากส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดใช้ให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) เมื่อพบงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถ้ายังไม่ส่งมอบถึงลูกค้าให้ทำการแก้ไขให้ทันตามข้อตกลงกับลูกค้าโดยให้พิจารณาแจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรทราบด้วย
- (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบทันทีและดำเนินการแก้ไขโดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วคืนกลับและแก้ไขให้สอดคล้องตามข้อกำหนด
- (3) กรณีมีการนำผลของการออกแบบไปใช้แล้วให้ประเมินความสำคัญ ผลกระทบ และตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการยอมรับผลของงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องสอดคล้องตามกฎหมายรวมถึงข้อสัญญาและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า
- (4) กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดนั้นได้ให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในสัญญา

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุใกล้เคียงกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบคุณภาพ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ผู้มีอำนาจในการจัดการความเป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น หนังสือร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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