



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 160-2564

การบริการจัดสวน

GARDENING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-219-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการจัดสวน

มอก. เอส 160-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบัน ผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการทำธุรกิจการให้บริการจัดสวนเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ สร้างความน่าเชื่อถือ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดสวน ขึ้น และเพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ ให้ผู้ประกอบการได้รับการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส อันจะเป็นการส่งเสริม และยกระดับงานประเภนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๓๒ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการจัดสวน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการจัดสวน ขึ้น  
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการจัดสวน มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๖๐-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้าย  
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการจัดสวน

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการจัดสวน การออกแบบสวน การจัดสวน การบำรุงรักษาสวน รวมไปถึงการบริการที่เกี่ยวข้องด้านภูมิสถาปัตยกรรม ในสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในร่มและกลางแจ้ง เช่น บริเวณบ้านที่อยู่อาศัย บริเวณอาคารสถานที่ราชการ บริเวณสิ่งก่อสร้างสาธารณสถาน บริเวณริมถนนหรือบาทวิถี หรือบริเวณที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้มีสภาพแวดล้อม และทัศนียภาพที่สวยงาม
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมถึงการบริการจัดสวนทางเกษตรกรรม เช่น สวนผลไม้ สวนผัก หรือสวนสัตว์

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 สวน (garden) หมายถึง บริเวณที่มีการปลูก ตกแต่ง จัด พันธุ์ไม้อย่างเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน อาจตกแต่งประกอบด้วยวัสดุอื่นเพื่อความสวยงาม และใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สวนหลังบ้าน สวนหย่อม สวนสาธารณะ สวนไม้ดอกไม้ประดับ
- 2.2 การจัดสวน (gardening) หมายถึง การนำหลักวิชาการ ศิลปะ และประสบการณ์มาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อจัดสภาพ หรือตกแต่งสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม ทำให้บรรยากาศน่าอยู่ โดยการนำสิ่งของหลาย ๆ สิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นสิ่งประดิษฐ์และสิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติมาผสมผสานกัน เช่น หิน ดิน ทราย รูปปั้น ม้านั่ง ศาลา และอาจติดตั้งระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ระบบน้ำ ระบบระบายน้ำ ระบบสปริงเกอร์ ระบบไฟสนาม ระบบพ่นหมอก หรือระบบน้ำตก เพื่อสร้างสรรค์ให้เกิดเป็นทัศนียภาพที่สวยงาม
- 2.3 การบริการจัดสวน (gardening service) หมายถึง ธุรกิจการให้บริการจัดสวน เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ในสถานที่ต่าง ๆ

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
  - ผู้ประกอบการต้อง
  - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
  - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ

- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
- 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
  - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
- 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
  - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า
  - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
- ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
- 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
- ผู้ประกอบการต้อง
- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
  - (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ กำหนดหัวข้อการอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น บุคลากรต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของพรรณไม้ มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ในการจัดตกแต่ง และประดับสวนตามแบบแปลน การจัดการระบบน้ำ ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า โดยมีกระบวนการคิด และปฏิบัติงานที่หลากหลาย สามารถแก้ปัญหาทางเทคนิคควบคู่กับการใช้คู่มือ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การแนะนำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- บุคลากรต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัด ตกแต่ง และประดับสวนแบบพื้นฐาน เป็นอย่างน้อย จากสถาบันที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล พร้อมมีใบรับรองการอบรม หรือหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการจัดและตกแต่งสวน การปลูกพรรณไม้ การค้ำยันพรรณไม้ การปลูกหญ้า การตัดแต่งกิ่งไม้ การตัดแต่งสนามหญ้า การพรวนดินใส่ปุ๋ยชนิดต่าง ๆ การดูแลพืช การจัดการวัชพืช การใช้เครื่องมือทำงานสวน การบำรุงรักษาเครื่องมือชนิดต่าง ๆ การปฏิบัติงาน สาธารณูปโภค การวางแผนงานจัดผังบริเวณและภูมิทัศน์ ภูมิสถาปัตยกรรม

- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) จัดให้มีพื้นที่ติดต่อสำหรับลูกค้าที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องสุขา
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการจัดสวน และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น กรรไกรตัดกิ่ง จอบ เสียม เครื่องตัดหญ้า หรือเครื่องมือทุ่นแรงอื่น ๆ
- (3) มีแหล่งพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ วัสดุ หิน ดิน ทราย และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสวนอย่างเพียงพอ และมีสถานที่จัดเก็บ รักษา ที่เหมาะสม
- (4) อาจจัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงาน และป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ
- (5) จัดให้มียานพาหนะสำหรับการขนย้ายพรรณไม้ วัสดุ หิน ดิน ทราย เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเดินทางไปให้บริการยังสถานที่ของลูกค้าอย่างเพียงพอ

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดเรียบร้อย การจัดการฝุ่นละออง และกำจัดเศษวัสดุหรือขยะ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามทีลูกค้ากำหนด เช่น การออกแบบสวน รูปแบบการจัดสวน ประเภทพรรณไม้ และวัสดุที่ใช้ การติดตั้งระบบสาธารณูปโภค งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการจัดสวน เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย การดูแลรักษา

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลการบริการ และอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามกลับได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อพรรณไม้ ส่วนประกอบ วัสดุ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ และต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม
- (2) จัดทำทะเบียนรายชื่อร้านค้าจำหน่ายหรือผู้ส่งมอบพรรณไม้ ส่วนประกอบ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้
- (3) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
- (4) ทำให้มั่นใจว่าสามารถควบคุมผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นไปตามระบบการจัดการ เช่น การให้เช่ารถยก รถปั่นจั่น รถขุด และรถบรรทุก หรืออื่น ๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น กรรไกรตัดกิ่ง จอบ เสียม เครื่องตัดหญ้า หรือเครื่องมือทุ่นแรงอื่น ๆ
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้



### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น แก้ไขแบบ ตำแหน่งการจัดวาง หรือการเปลี่ยนพรรณไม้
- (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

#### 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

#### 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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 ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น ป้องกันความเสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย