



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 174-2564

## งานบริการสกรีนเสื้อ

CLOTHING SCREEN SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-419-6

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการสกรีนเสื้อ

มอก. เอส 174-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการกรีนเสื่อด้วยสีที่มีมาตรฐานอุตสาหกรรม ปลอดภัยต่อผู้สวมใส่ ดังนั้น เพื่อให้บริการดังกล่าวดำเนินการได้อย่างมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดี มีการดำเนินการที่อยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีเกณฑ์คุณภาพสำหรับงานบริการกรีนเสื่อ และเพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการกรีนเสื่อ นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการกรีนเสื่อ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง คือ ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงาน พ.ศ. 2560 เป็นแนวทาง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๗ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการกรีนลื้อ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการกรีนลื้อ ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการกรีนลื้อ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๗๔-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการสกรีนเสื้อ

## 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ระบุข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการสกรีนเสื้อ ซึ่งครอบคลุมเฉพาะงานบริการสกรีนเสื้อ เท่านั้น

## 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการสกรีนเสื้อ หมายถึง ธุรกิจการจัดให้มีสถานที่บริการงานสกรีนเสื้อ ที่มีการดำเนินการเป็นธุรกิจ
- 2.2 สกรีนเสื้อ หมายถึง การพิมพ์ลวดลายต่างๆ ลงบนเสื้อ โดยการทำด้วยมือ และเครื่องมือให้มีลายภาพตามความต้องการ
- 2.3 สี และสารเคมีที่เกี่ยวข้อง หมายถึง สีและสารเคมีที่ใช้ในการสกรีนเสื้อ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ เป็นผลิตภัณฑ์จากโรงงานที่มีใบอนุญาตตั้งโรงงานและใบอนุญาตผลิตผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสกรีนเสื้อจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง ของที่จำเป็นต้องมีในการดำเนินการสกรีนเสื้อ ที่มีคุณภาพ หรือมีมาตรฐานเหมาะสมแก่การนำไปใช้งานได้เป็นอย่างดี
- 2.5 ผ้าและวัสดุที่มีลักษณะเป็นผ้า หมายถึง วัสดุที่ได้จากธรรมชาติ หรือผสมวัสดุสังเคราะห์ที่สามารถแต่งเติมสีและรวมเป็นเนื้อเดียวกันได้

## 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการธุรกิจสกรีนเสื้อ ต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับขนาดกิจกรรมของธุรกิจ
- 3.1.2 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

### 3.2 ผู้ประกอบการธุรกิจสกรีนเสื้อ หรือผู้บริหาร

#### 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ในองค์กร

3.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจสกรีนเสื้อ ต้อง

- (1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
- (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ประกอบกิจการสกรีนเสื้อมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (6) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติ และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (6)

3.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจสกรีนเสื้อ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

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

3.2.4 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจสกรีนเสื้อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้หน้าสถานประกอบการ
- (2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ
- (3) จัดให้มีการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงาน
- (4) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อธุรกิจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบธุรกิจสกรีนเสื้อ ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบธุรกิจสกรีนเสื้อ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของสถานประกอบการเป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้ดำเนินการสกรีนเสื้อและบริเวณใกล้เคียง
- (3) มีระบบการจัดการน้ำ ไฟฟ้า ที่เหมาะสม ปลอดภัยต่อชีวิตในการปฏิบัติงาน

- (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่เดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจสกปรนเสื้อ
- ผู้ประกอบการธุรกิจสกปรนเสื้อ ต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างน้อยดังต่อไปนี้
- (1) สถานที่ติดต่อธุรกิจ
  - (2) รูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย
  - (3) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสาร
  - (4) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่สกปรนเสื้อ สถานที่จัดเก็บสีและองค์ประกอบ
  - (5) ระบบรักษาความปลอดภัย
  - (6) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิง สามารถอ่านข้อแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก

### 3.4 ขั้นตอนการบริการ

#### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการธุรกิจสกปรนเสื้อ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

#### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจสกปรนเสื้อ ต้อง

##### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น คุณภาพสี ลักษณะภาพ ขนาด คุณภาพผ้า
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการให้บริการ

##### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

##### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการธุรกิจสกปรนเสื้อ ต้อง

- (1) จัดซื้อ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ เช่น กาวอัด กาวไวแสง สีที่ใช้สกปรนเสื้อ วัสดุที่ใช้ทำบล็อกสกปรน ชิ้นส่วนเสื้อ หรือสำเร็จรูป ผ้า วัสดุหรือชิ้นงานที่นำมาเพื่อสกปรนงาน
- (2) ทวนสอบสินค้าและบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดสินค้าและบริการที่จัดซื้อ

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการธุรกิจสกปรนเสื้อ ต้อง

#### 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) มีสินค้า เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รูปทรง ขนาด สี ชิ้นส่วนเสื่อ หรือสำเร็จรูป ผ้า วัสดุหรือชิ้นงานที่นำมาเพื่อสกรีนงาน
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของลูกค้า

### 3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

### 3.7 ททรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจสกรีนเสื่อ ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น การจัดเก็บเอกสารส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ได้รับจากลูกค้า เช่น แบบเสื่อ ลักษณะผ้า สี

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการธุรกิจสกรีนเสื่อ ต้อง

#### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยน จัดหาเพื่อทดแทน
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

#### 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

#### 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

### 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจสกรีนเสื่อ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจกรีนต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการธุรกิจกรีนต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ ต้อง

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