



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 175-2564

งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป
PHOTO SHOP SERVICE

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 13.080.99

ISBN 978-616-580-420-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป

มอก. เอส 175-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้เปิดงานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูปเพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๔๘ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๗๕-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

งานบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมข้อกำหนดของระบบคุณภาพการบริการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป ด้วยระบบ
แบบใช้น้ำยาสร้างภาพและการอัดรูปด้วยระบบดิจิทัล

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ล้างรูป หมายถึง การนำฟิล์มที่ถ่ายแล้วไปแช่ลงในน้ำยาล้างรูป เพื่อให้รูปปรากฏขึ้นบนฟิล์ม
- 2.2 อัดรูป หมายถึง การผลิตภาพจากฟิล์ม หรือกระจกถ่ายรูปที่บันทึกภาพไว้แล้ว
- 2.3 ภาพถ่าย หมายถึง ภาพบนกระดาษอัดรูปเกิดจากการนำแผ่นฟิล์มภาพเนกาทีฟ หรือแผ่นกระจกภาพเนกาทีฟ
ไปอัดถ่ายทอดภาพลงบนกระดาษอัดรูปนั้น
- 2.4 รูปถ่าย หมายถึง ภาพที่บันทึกไว้ด้วยวิธีให้แสงผ่านฟิล์มรูป ลงบนแผ่นวัสดุไวแสง เช่น กระดาษอัดรูปแล้ว
นำไปล้างตามกรรมวิธีเพื่อให้รูปปรากฏ
- 2.5 การอัดรูปแบบใช้น้ำยาสร้างภาพ หมายถึง นำฟิล์มที่มีวัสดุไวแสง คือเงินเฮไลด์ (Silver halide) อยู่บนฟิล์ม
เมื่อนำฟิล์มที่ถ่ายแล้วนี้ไปล้างในน้ำยาสร้างภาพตามกระบวนการ บริเวณที่ถูกฉายแสงจะเปลี่ยนไปเป็นสีดำ
ทึบ ส่วนบริเวณที่ไม่ถูกแสงเมื่อทำปฏิกิริยากับน้ำยาคงสภาพ (Fixer) เงินเฮไลด์จะหลุดออกจากฟิล์มไป ส่วน
นั้นจะมีลักษณะโปร่งใส จากนั้นจึงจะนำฟิล์มไปฉายแสงลงบนกระดาษให้เกิดภาพขึ้นมา
- 2.6 การอัดรูปด้วยระบบดิจิทัล หมายถึง ไม่มีขั้นตอนการล้าง อัด ขยาย ฟิล์มภาพที่เราได้จากกล้องดิจิทัลจะมี
กระบวนการเหล่านี้เกิดขึ้นอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อนำฟิล์มภาพมาพิมพ์ เครื่องดิจิทัลจะใช้ความร้อนเป็น
ตัวกลางทำให้หมึกเกิดแรงอัดและพุ่งออกมาทางปลายหัวฉีดที่มีขนาดเล็กๆละอองหมึกพิมพ์เหล่านี้จะถูก
บังคับให้พุ่งตกลงในตำแหน่งที่ต้องการบนวัสดุพิมพ์ ทำให้เกิดภาพขึ้นมา

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตาม
ข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับ
คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 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 เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ และการรักษาความลับของลูกค้า
 - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
 - 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
 - ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
 - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
 - ผู้ประกอบการต้อง
 - (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
 - (2) ระดับการศึกษา มีวุฒิการศึกษา ม.3 ถึง ปริญญาตรี (ทุกสาขา) รวมถึงประสบการณ์ทำงานด้านถ่ายรูป-ล้างอัดรูป
 - (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
 - (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด (เช่น ควรมีพื้นฐานความรู้ด้านโปรแกรม Photoshop)
 - (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
 - 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
 - ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) จัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และเหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีพื้นที่ในการดำเนินการรับลูกค้าถ่ายรูป ล้างฟิล์ม อัดรูป
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือสำหรับงานถ่ายรูป-ล้างอัดรูป เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องล้างฟิล์ม เครื่องอัดรูป ฟิล์ม ถ่าน เลนส์ กล้องดำติดฟิล์ม อุปกรณ์ตั้งหัวฟิล์ม ที่ตั้งเทปอัตโนมัติ และ Software ต่างๆ เป็นต้น

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) รับคำสั่งถ่ายรูป-ล้างอัดรูป และตรวจสอบฟิล์ม หรือรูปในไฟล์ที่จะล้างอัดรูป
- (2) ตรวจสอบเช็ค และทำเครื่องหมายไว้เพื่อให้เข้าใจตรงกันกับลูกค้าว่าต้องการล้างอัดรูปไหน
- (3) ลงรายละเอียดรูปบนฟิล์ม หรือรูปในไฟล์ที่จะล้างอัดรูป
- (4) ลงรายละเอียดในคำสั่งถ่ายรูป หรือล้างอัดรูป ขณะที่รับงาน (ทำต่อหน้าลูกค้า)
- (5) ดำเนินการถ่ายรูป-ล้างอัดรูป ตามที่ลูกค้ากำหนด
- (6) ตรวจสอบงานที่ถ่ายภาพ และ/หรือ งานล้างอัดรูปให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- (7) แจ้งลูกค้ามารับรูปที่ถ่าย และรูปที่ล้างอัดรูป
- (8) ส่งฟิล์ม และไฟล์ต่างๆคืนลูกค้า ตามบันทึกคำสั่งจ้าง

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ขนาดรูปที่อัด สีสันของรูป ความชัดเจนของรูป
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามคำสั่งลูกค้า เช่น ขนาดรูปที่อัด จำนวนแผ่นของรูปที่ล้างอัด

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้อย่างชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องล้างฟิล์ม เครื่องอัดรูป ฟิล์ม ถ่าน เลนส์ เพื่อใช้ในงานถ่ายรูป-ล้างอัดรูป ให้ตรงตามข้อกำหนดคุณลักษณะ (specification) ผลิตรภัณท์ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตรภัณท์ที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตรภัณท์ที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตรภัณท์ที่สั่งซื้อ ผลิตรภัณท์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตรภัณท์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การซึ่บ่งและสอบกลับได้

ซึ่บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น อัตราผิดขนาด หรือสีของรูปไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรมชาติ
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน

มอก. เอส 175-2564

- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-