



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก.เอส 264-2567

การบริการพิสูจน์อักษร

PROOFREADING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-617-145-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการพิสูจน์อักษร

มอก.เอส 264-2567

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6827 ต่อ 1630

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการพิสูจน์อักษร เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการพิสูจน์อักษร นี้ขึ้น โดยเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน คุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการยกระดับการบริการประเภtnี้ ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มอก. 9000-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ – หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

มอก. 9001-2559 ระบบการบริหารงานคุณภาพ – ข้อกำหนด

มตช. 9002-2564 ระบบการบริหารงานคุณภาพ – แนวทางการประยุกต์ใช้ ISO 9001:2015

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการพิสูจน์อักษร
พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการพิสูจน์อักษร มาตรฐานเลขที่
มอก.เอส 264-2567

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการพิสูจน์อักษร มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 264-2567 ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศ
นี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการพิสูจน์อักษร

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการพิสูจน์อักษรของเอกสาร บทความ เนื้อหาออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการพิสูจน์อักษร หมายถึง การให้บริการตรวจสอบเอกสาร บทความ เนื้อหาออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ทางด้านไวยากรณ์ การสะกดคำ วรรณยุกต์ ภาษา และความเรียบร้อยด้านอื่น ๆ เช่น สำนวนการเขียน การใช้คำศัพท์เฉพาะ การจัดรูปแบบ โครงสร้างประโยค ให้ถูกต้อง
- 2.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการพิสูจน์อักษร
- 2.3 ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในการจัดการ ตัดสินใจ ควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมภายในองค์กร

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ให้บริการ ต้องปฏิบัติตามนี้
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1.2 การจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารสารสนเทศ (Documented Information) ที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้บริหาร
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ ดังนี้
 - 3.2.1.1 รับผิดชอบต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ
 - 3.2.1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสารสารสนเทศ ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

- 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้
 - 3.2.2.1 ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2.2.2 พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.2.2.3 มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
 - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
 - ผู้ให้บริการ ต้อง
 - 3.3.1.1 จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ เช่น วุฒิการศึกษาที่เกี่ยวข้อง
 - 3.3.1.2 จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการรวมถึงข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ รวมถึงหลักฐานที่แสดงถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ทำหน้าที่
 - 3.3.1.3 ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรม และ ประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
 - 3.3.1.4 เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
 - 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
 - ผู้ให้บริการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้
 - 3.3.2.1 พื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีพื้นที่ติดต่อสำหรับผู้รับบริการที่สะอาดเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
 - 3.3.2.2 ช่องทางการติดต่อสำหรับผู้รับบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน อีเมล
 - 3.3.2.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการพิสูจน์อักษร อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการบำรุงรักษา เช่น คอมพิวเตอร์
 - 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ
 - ผู้ให้บริการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุม และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกคล่องต่อข้อกำหนดของการบริการ
- 3.4 ขั้นตอนการบริการ
 - 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม
 - ผู้ให้บริการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการ โดย
 - 3.4.1.1 จัดทำข้อกำหนดการบริการของผู้ให้บริการ หรือข้อกำหนดการบริการของผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4.1.2 กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการ เช่น ประเภเอกสาร รายละเอียดที่จะดำเนินการตรวจ
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลา รูปแบบของเอกสารที่จะส่งมอบ เงื่อนไขการบริการหลังส่งมอบ

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ต้องประกาศไว้ชัดเจนและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนให้บริการ เช่น อัตราค่าบริการ ประเภทของงานที่ให้บริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่สามารถสอบกลับได้ เช่น ใบเสร็จรับเงิน

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอ บริการหรือข้อตกลงได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว ดังนี้

- (1) มีการทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารสารสนเทศ เช่น บันทึกการรับงาน โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ วันที่ทำสัญญาใช้บริการ ขอบข่ายและข้อกำหนดของการบริการ รวมถึง ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ต้องการของงานบริการ ระยะเวลาให้บริการ ค่าบริการและการชำระ ค่าบริการ เงื่อนไข
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว โดยจัดทำเอกสารสารสนเทศยืนยันข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการใหม่ เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ให้บริการ ต้อง

3.5.1 มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ การใช้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการบริการ ดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ ตรงตามข้อกำหนด หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตาม ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการ จัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ให้บริการ ต้องปฏิบัติ ดังนี้

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ โดย

3.6.1.1 จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ

3.6.1.2 ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนด ของการบริการ กฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- 3.6.1.3 มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือภายหลังการส่งมอบ อาจจัดเก็บประวัติของผู้รับบริการ
- 3.6.1.4 มีการตรวจสอบการบริการโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือภายหลังการส่งมอบ อาจจัดเก็บประวัติของผู้รับบริการ
- 3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้
ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการและสามารถสอบถามได้
- 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ
ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการ ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ ดังนี้
 - 3.6.3.1 มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
 - 3.6.3.2 สอบถามได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ
- 3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับผู้รับบริการ รวมถึงดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบและเก็บรักษานันทิกไว้
- 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
ผู้ให้บริการ ต้องปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
 - 3.8.1.1 แก้ไข ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับผู้รับบริการ เช่น การเปลี่ยนข้อตกลง
 - 3.8.1.2 ระวัง หรือชะลอการส่งมอบบริการ
 - 3.8.1.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
 - 3.8.1.4 กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
 - 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดย
 - 3.8.2.1 ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 3.8.2.2 กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.2.3 ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
 - 3.8.3 เก็บเอกสารสารสนเทศดังต่อไปนี้
 - 3.8.3.1 หลักฐานแสดงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.3.2 การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 3.8.3.3 การชี้แจงสถานะปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ การเฝ้าติดตามและวัดผลตลอดการบริการ
 - 3.8.3.4 ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ผู้ให้บริการต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสมและพอเพียง และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

เอกสารสารสนเทศที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ ต้อง

3.12.1 มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน

3.12.2 ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน

3.12.3 ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย และระบุระยะเวลาจัดเก็บที่เหมาะสม