

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ เป็นเอกสารที่แสดงรูปแบบการตรวจตามมาตรฐานบริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินและการรับรอง

2. คำจำกัดความ

- 2.1 **ศูนย์ฯ** หมายถึง ศูนย์รับรองระบบมาตรฐานนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2.2 **การรับรอง** หมายถึง การให้การรับรองระบบการผลิต ผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการตามมาตรฐาน
- 2.3 **ผู้ยื่นคำขอ** หมายถึง ผู้ประกอบการ นิติบุคคล หรือลูกค้าที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง
- 2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากศูนย์ฯ
- 2.5 **ของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี)** หมายถึง วัตถุ สิ่งของ ที่ประกอบ ประดับหรือขึ้นรูปด้วย รัตนชาติ ที่เป็นเพชร พลอยตามธรรมชาติ ไช้มุกและอำพัน ฯลฯ ที่นำมา ตกแต่ง ขัดมัน เจียรระโน แกะสลัก ใช้เป็นเครื่องประดับ และสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ ความสวยงาม ความคงทนถาวร และความหายาก ที่เป็นสัญลักษณ์ใช้แทนบุคคล สถานที่ หรือเรื่องราว เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเตือนความทรงจำให้ระลึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือที่เคยพบเจอในเวลาที่ผ่านมา หรือการที่มีโอกาสแวะเวียนไปสัมผัสแล้วอยากเก็บไว้ในความทรงจำ ในรูปแบบของสิ่งของ

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ

- 3.1 ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์ และ
- 3.2 ให้บริการเฉพาะสินค้าอัญมณี และ
- 3.3 เป็นสมาชิกของสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับการค้าอัญมณี และเป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (กรณีสถานประกอบการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับการค้าอัญมณี และเป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ต้องดำเนินการขออนุญาตจากกรมการท่องเที่ยว) และ
- 3.4 ไม่เคยมีประวัติการถูกร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สินค้าอัญมณีในรอบ 1 ปี

4. การตรวจประเมิน และรับรอง

- 4.1 ผู้ที่ยื่นคำขอต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ใน หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)
- 4.2 ต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการรับคำขอ ที่ศูนย์ฯ กำหนด
- 4.3 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินและรับรองได้ ศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.4 ก่อนมีการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ จะจัดส่งใบเสนอราคาให้กับผู้ยื่นคำขอเพื่ออนุมัติ
- 4.5 ก่อนการตรวจประเมินจะมีการนำส่งแผนการตรวจ

- ประเมินให้แก่ผู้ยื่นคำขอ ก่อน รวมถึงแจ้งรายการเอกสารที่ต้องจัดเตรียม
- 4.6 การดำเนินการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ ได้กำหนดไว้ได้แก่
 - การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (Initial audit)
 - การตรวจติดตามการรับรอง
 - การตรวจต่ออายุการรับรอง
 - การตรวจกรณีพิเศษ
- 4.7 หลังจากการตรวจประเมินจะมีการแจ้งผลคะแนนและข้อบกพร่อง ข้อสังเกต ให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.8 การแก้ไขข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน ให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่ศูนย์ฯ ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลการแก้ไขไม่ส่งผลกระทบต่อคะแนนที่ได้ในวันตรวจประเมิน หลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องของผู้ยื่นคำขอ ศูนย์ฯ จะดำเนินการปรับเป็นคะแนนหลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้ยื่นคำขอถึงหนึ่งข้อของข้อบกพร่อง
- 4.9 หากกระบวนการตรวจประเมินและแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการประชุมให้การรับรอง และแจ้งผลภายใน 30 วันทำการ (ทั้งกรณีได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง)
- 4.10 หากมีมติให้การรับรอง ศูนย์ฯ จะดำเนินการจัดทำใบรับรอง ลงนาม และจัดส่ง ผู้ได้รับการรับรองสามารถขอใบรับรองเพิ่มได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ศูนย์ฯ พร้อมทั้ง

ชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมตามอัตราที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว

$$\text{และ } \text{SQI} = \frac{(W_1 \times Q_1)}{(A_1 - K_1)} + \frac{(W_2 \times Q_2)}{(A_2 - K_2)} + \dots + \frac{(W_5 \times Q_5)}{(A_5 - K_5)}$$

โดยที่

QI คือ ค่าคะแนนรวมที่ปรับแก้แล้ว

SQI คือ ดัชนีคุณภาพบริการ

A คือ จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ

Q คือ ค่าคะแนนรวมจากการประเมินในองค์ประกอบ

K คือ จำนวนตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ได้ N/A

W คือ ค่าถ่วงน้ำหนัก

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อ “ผ่าน” การประเมินประกอบด้วย 3 เงื่อนไข ดังนี้

- ต้องได้คะแนนระดับขั้นต่ำของแต่ละองค์ประกอบตามที่มาตรฐานกำหนดไว้ คือ
 - องค์ประกอบที่ 1 ไม่ต่ำกว่า 48 คะแนน
 - องค์ประกอบที่ 2 ไม่ต่ำกว่า 78 คะแนน
 - องค์ประกอบที่ 3 ไม่ต่ำกว่า 45 คะแนน
 - องค์ประกอบที่ 4 ไม่ต่ำกว่า 30 คะแนน
 - องค์ประกอบที่ 5 ไม่ต่ำกว่า 21 คะแนน และ
- ค่า SQI ต้องมากกว่า ร้อยละ 70 ของค่าสูงสุด และ
- ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐานที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้

5.2 ตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์

เกณฑ์ ข้อ 1.3 มาตรฐานสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 9 สถานประกอบการมีระบบตรวจสอบ

คุณภาพสินค้าที่อยู่ในร้าน

เกณฑ์ ข้อ 1.5 มาตรฐานราคา

ลำดับตัวชี้วัด 15 มีป้ายราคาไว้เป็นมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 2 ด้านสถานที่และสภาวะแวดล้อม

เกณฑ์ ข้อ 2.2 สถานที่ตั้งร้านค้า

ลำดับตัวชี้วัด 20 การใช้พื้นที่ไม่บุกรุกที่สาธารณะ

ลำดับตัวชี้วัด 21 เป็นบ้านกึ่งโรงงานหรือศูนย์ในชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย หรือตามข้อบังคับในท้องถิ่น

เกณฑ์ ข้อ 2.5 สถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและการจัดแสดงสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 37 มีอุปกรณ์สนับสนุนการตรวจสอบสินค้า ได้แก่ แสงไฟส่องสว่างเพื่อดูสินค้าที่เหมาะสมตามชนิดสินค้า อุปกรณ์ หรือเครื่องตรวจสินค้า เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการให้บริการ

เกณฑ์ ข้อ 3.3 การให้บริการหลังการขาย

ลำดับตัวชี้วัด 51 มีเงื่อนไขและระบบการคืนสินค้าที่ชัดเจน
ลำดับตัวชี้วัด 54 มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาการประกันสินค้า

องค์ประกอบที่ 4 ด้านบริหารจัดการ

เกณฑ์ ข้อ 4.3 มีการจ้างงานถูกต้องตามกฎหมาย

ลำดับตัวชี้วัด 66 มีการจ้างพนักงานตามกฎหมายแรงงาน
ลำดับตัวชี้วัด 67 กรณีมีแรงงานต่างชาติ ได้ดำเนินการตามกฎหมาย

5.3 เงื่อนไข การขอลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน และ ยกเลิก

การรับรอง สำหรับผู้ได้รับการรับรอง

5. เกณฑ์การรับรอง

5.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน

ดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน 5 ข้อ (แสดงในเล่มมาตรฐาน) ซึ่งต้อง “ผ่าน” ทั้งหมด หาก “ไม่ผ่าน” เกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งจะไม่ได้รับการประเมินเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานมี 5 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (16 ตัวชี้วัด)/ 2. ด้านสถานที่และสภาวะแวดล้อม (26 ตัวชี้วัด)/ 3. ด้านการให้บริการ (15 ตัวชี้วัด)/ 4. ด้านบริหารจัดการ (10 ตัวชี้วัด) และ 5. ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของธุรกิจ (7 ตัวชี้วัด)

วิธีการให้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัดมี 2 วิธี คือ

- ประเมินตามคะแนน ตั้งแต่ 0-5 และ ไม่ปฏิบัติ เนื่องจากองค์กรผู้ขอไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามบริบท เป็น N/A มีจำนวน 40 ตัวชี้วัด
- ประเมิน ใช่ (5 คะแนน) และ ไม่ใช่ (0 คะแนน) มีจำนวน 34 ตัวชี้วัด

ผลการประเมินคะแนนจากตัวชี้วัด นำมาคำนวณหาค่า QI ของแต่ละองค์ประกอบ และ SQI ตามสูตร ดังนี้

$$QI = (A \times Q) / (A - K)$$

ศูนย์ฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง ไว้ดังหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-02) ทั้งนี้ผู้ได้รับการรับรอง ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องมีการตรวจติดตามอย่างน้อย 2 ครั้ง ตลอดอายุการรับรอง

6. การร้องเรียน และการอุทธรณ์

การยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ หรือการยื่นอุทธรณ์ต่อผลการพิจารณารับรองของศูนย์ฯ สามารถยื่นผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล โทรสาร หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข ทบทวนการแก้ไข ตามกระบวนการที่กำหนด และแจ้งการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมเหตุผล หรือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินของศูนย์ฯ ให้กับผู้ร้องเรียนหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ

7. ข้อร้องเรียนต่อผู้ได้รับการรับรอง

ในกรณีที่ศูนย์ฯ ได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการรับรอง ศูนย์ฯ มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองให้ทราบถึงข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข โดยที่ผู้ได้รับการรับรองต้องทำการแก้ไขและส่งผลแก้ไขกลับมาภายใน 60 วันทำการนับจากวันที่แจ้ง นอกจากนี้ผู้ได้รับการรับรองต้องจัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนนั้นไว้

8. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์ฯ จะมีการแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก หรือมีผลกระทบต่อระบบการจัดการของผู้

ได้รับการรับรอง หรือวิธีการในการให้การรับรองของศูนย์ฯ รวมทั้งวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

9. การรักษาความลับ

ศูนย์ฯ เก็บรักษาข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับในกระบวนการตรวจประเมินและรับรอง จากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองไว้เป็นความลับ แต่จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองอันเนื่องมาจากความลับนี้ได้แพร่พรายออกไป เว้นแต่เกิดขึ้นจากการกระทำของศูนย์ฯ เอง

10. ความเป็นกลาง

ศูนย์ฯ มีการกำหนดวิธีการควบคุมที่ทำให้มั่นใจว่ากิจกรรมหรือโครงการของศูนย์ฯ กิจกรรมที่องค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาของการประชุมสัมมนานั้น ไม่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น วัตถุประสงค์ หรือความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรองรวมถึงกำหนดให้บุคลากรภายใน/ภายนอก และหน่วยงานภายนอกลงนามในหนังสือแสดงการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนรับมอบหมายงาน และ/หรือ การว่าจ้าง

11. ระยะเวลาการรับรอง

3 ปี (นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง)

12. การใช้เครื่องหมายการรับรอง

สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจของศูนย์ฯ ในการนำเครื่องหมาย

รับรองไปใช้ ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ ที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด ซึ่งทางศูนย์ฯ จะมีการสุ่มตรวจสอบจากการตรวจติดตามการรับรอง หรือการตรวจอื่น ๆ ตามกระบวนการรับรอง

ทั้งนี้หากมีการตรวจพบการใช้ที่ไม่ถูกต้อง ผู้ได้รับการรับรองต้องทำการแก้ไข ปรับปรุง ภายในระยะเวลาที่ศูนย์ฯ กำหนด

13. เอกสารอ้างอิง

- 13.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการบริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (อัญมณี)
- 13.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)
- 13.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-02)
- 13.4 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ (SPC-08)