



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 115-2566

การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)

CO-WORKING SPACE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-095-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน
(Co-Working Space)

มอก. เอส 115-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) นี้ ได้ประกาศใช้ครั้งแรกเป็น มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ Co-working space มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 115-2563 ตามประกาศ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 35 (2563) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ เช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2563

ต่อมาได้พิจารณาเห็นสมควรแก้ไขปรับปรุงสาระสำคัญเพื่อให้ทันสมัยขึ้น และประโยชน์ในการนำมาตรฐานไปใช้ จึงยกเลิกมาตรฐานเดิมและกำหนดมาตรฐานนี้ขึ้นใหม่

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสาร ปรับปรุงฉบับล่าสุด)

1. พระราชบัญญัติกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ พ.ศ. 2499
2. พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499
3. บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร หมวด 4 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
5. พระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2542
6. มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ Co-working space มาตรฐานเลขที่ 115-2563 สำนักงาน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง ยกเลิกมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ Co-working space
และกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 115-2566

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ Co-working space
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 115-2563

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ออกประกาศยกเลิกประกาศสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๕ (พ.ศ. ๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการ Co-working space มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 115-2563 ลงวันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ และ
ออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-working space)
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 115-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน

(Co-Working Space)

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส นี้ครอบคลุมการบริการพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working space)
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมธุรกิจ ดังต่อไปนี้
 - 1.2.1 การให้เช่าอาคารสำนักงานรายเดือน
 - 1.2.2 ธุรกิจที่บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นธุรกิจหลักซึ่งมีพื้นที่ให้ลูกค้าเพื่อรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการเช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน หมายถึง ธุรกิจการให้บริการให้เช่าพื้นที่ทำงานร่วมกัน
- 2.2 พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working space) หมายถึง การที่กลุ่มคนจากต่างสาขาอาชีพมารวมตัวกันและทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีลักษณะแบ่งปันพื้นที่ในการทำงานร่วมกันเท่านั้น โดยแต่ละคนต่างคนต่างทำงานของตัวเอง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการ ต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นไปตามการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นไปเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กรมีการมอบหมายงานหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- (2) ต้องมีสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบ มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าติดต่อ พื้นที่ให้ลูกค้ารอ และพื้นที่ทำงาน แยกพื้นที่เป็นส่วนชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น ห้องน้ำ และห้องสุขา
- (3) ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง ตามความเหมาะสม เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ กล้องวงจรปิด ระบบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การขอรับบริการเร่งด่วน การบริการห้องเก็บเสียง การขอรับบริการเป็นหมู่คณะ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การรับประกัน และการบริการหลังการขายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ
- (3) ข้อบังคับที่สามารถประยุกต์ได้และข้อกำหนดของกฎหมาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมถึงระเบียบปฏิบัติในการใช้พื้นที่ร่วมกัน และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บหลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ โดยครอบคลุมถึงการดำเนินการก่อนการส่งมอบพื้นที่ ระหว่างการใช้บริการ และการส่งคืนพื้นที่
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับ ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ ดังนี้

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบถามกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น ทำความสะอาดใหม่ การปรับอุณหภูมิทำงานให้เหมาะสม
- (2) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (3) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเอกสารเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
- (4) รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบหรือโดยยังมิได้รับความยินยอมจากลูกค้ายกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง