



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
THAI SMEs STANDARD  
มอก. เอส 118-2564

งานบริการให้เช่าชุด  
COSTUME RENTAL SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-414-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการให้เช่าชุด

มอก. เอส 118-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการเช่าชุด อันเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่มีผู้ใช้บริการหลากหลายวัตถุประสงค์ ดังนั้นเพื่อให้บริการดังกล่าวดำเนินการได้อย่างมีการจัดการคุณภาพที่ดี มีขั้นตอนการให้บริการที่ให้ความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีการดำเนินการที่อยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีเกณฑ์คุณภาพสำหรับงานบริการให้เช่าชุด และเพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการให้เช่าชุด นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบการเป็นแนวทาง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๘ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการให้เช่าชุด

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการให้เช่าชุด ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
งานบริการให้เช่าชุด มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๑๘-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## งานบริการให้เช่าชุด

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ระบุข้อกำหนดการจัดการคุณภาพการให้บริการเช่าชุด ซึ่งครอบคลุมงานบริการให้เช่าชุดทั้งที่เปิดกิจการเพื่อให้บริการเช่าชุดเท่านั้น และรวมถึงการบริการที่อยู่ร่วมกับงานบริการอื่นด้วย

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ธุรกิจการให้เช่าชุด หมายถึง การประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการธุรกิจตกลงให้ผู้เช่าซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปได้เช่าชุดเพื่อสวมใส่ในโอกาสต่าง ๆ และผู้เช่าตกลงจะให้ค่าเช่าเพื่อการนั้น
- 2.2 ชุด หมายถึง เสื้อผ้าสำเร็จรูปที่มีการออกแบบในรูปแบบที่เหมาะสมกับการใช้งานในโอกาสต่าง ๆ หรือเสื้อผ้าที่ตัดให้ผู้เช่าโดยเฉพาะ
- 2.3 ร้านให้เช่าชุด หมายถึง สถานที่ที่มีการระบุในเอกสารยื่นขอประกอบธุรกิจเปิดให้บริการเช่าชุดจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 การให้บริการเช่าชุด หมายถึง การให้บริการที่ครอบคลุมการดำเนินการที่ร้านให้บริการเช่าชุด และ/หรือบริการให้เช่าชุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้ให้บริการที่ได้รับการจดทะเบียนที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือผ่านช่องทางการติดต่อที่ยืนยันตัวตนบุคคลได้
- 2.5 ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง ผู้ให้บริการเช่าชุดเพื่อสวมใส่ในโอกาสต่างๆ โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่าชุด
- 2.6 ผู้เช่า หมายถึง ผู้ใช้บริการเช่าชุด รวมถึงผู้เช่าช่วงซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการเช่าชุด
- 2.7 เงินประกัน หมายถึง เงินที่ผู้เช่าประกันไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจเป็นค่าประกันความเสียหาย หรือเงินอื่นใดที่ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากผู้เช่า ในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ชุดที่เช่า และเครื่องประดับที่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดไว้ให้ผู้เช่าได้ใช้ร่วมด้วย และค่าใช้จ่ายอื่นที่ค้างชำระซึ่งมิใช่ค่าเช่าชุด
- 2.8 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเช่าชุด
- 2.9 ข้อตกลงการเช่าชุด หมายถึง ข้อตกลงในการเช่าชุดที่ยอมรับกันทั้งผู้ให้เช่าและผู้เช่าชุด
- 2.10 เงื่อนไขการให้บริการ หมายถึง รายละเอียดที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการเช่าชุดพิจารณาและรับทราบล่วงหน้า เป็นมาตรฐานการให้บริการ หรืออาจมีการกำหนดขึ้นเฉพาะระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าชุด อันเป็นส่วนหนึ่งของการทำข้อตกลงการเช่าชุด ก็ได้

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการธุรกิจงานบริการให้เช่าชุด ต้อง

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

3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าชุดหรือผู้บริหาร

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าชุด ต้อง

(1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

(3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(5) ประกอบกิจการบริการให้เช่าชุดมาแล้วอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี

(6) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และให้เป็นไปตาม (5)

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติ และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (6)

3.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าชุดให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

(1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า

(2) มีการให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.4 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าชุด มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้หน้าสถานประกอบการ

(2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ

(3) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อธุรกิจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าชุด ต้อง

(1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ

(2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

(3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้

(4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของสถานประกอบการเป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีมาตรการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้มาใช้บริการ
- (3) มีระบบการจัดการน้ำ ไฟฟ้า ที่เหมาะสม ปลอดภัยต่อชีวิตในการปฏิบัติงาน
- (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการกิจการให้เช่าชุด

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) สถานที่ติดต่อธุรกิจ และสถานที่ให้บริการลองชุด
- (2) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารใดที่ใช้อ้างอิงและสอกลับข้อมูลได้
- (3) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ สถานที่จัดเก็บชุด และการจัดพื้นที่สำหรับชุดที่รับคืนหลังการสวมใส่แล้ว
- (4) ระบบรักษาความปลอดภัย
- (5) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิง สามารถอ่านข้อแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก

### 3.4 ขั้นตอนการบริการ

#### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุดต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

#### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้อง

##### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น รูปแบบเสื้อผ้า เนื้อผ้า แบรินด์ โทนสี รายละเอียดของขนาด เครื่องประดับ ช่วงเวลาได้รับชุดและส่งคืน
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการให้บริการ

##### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

##### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้อง

- (1) จัดซื้อหรือสั่งตัดชุด หรือองค์ประกอบ ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อด้านสินค้า
- (2) การเลือกใช้บริการผู้จัดทำระบบการจัดการเช่าชุด (ถ้ามี) ตามข้อ 2.4 ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อด้านงานบริการ
- (3) กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ทวนสอบสินค้าและบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดสินค้าและบริการที่จัดซื้อ
- (4) จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ผลิต ผู้แทนขาย ผู้ให้บริการ เพื่อความมั่นใจในมาตรฐานสินค้าที่นำมาใช้บริการ

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้อง

#### 3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) มีสินค้า เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น รูปแบบเสื้อผ้า เนื้อผ้า แบรินด์ โทนสี รายละเอียดของขนาด
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของลูกค้าตามความเหมาะสม

#### 3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการ จนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น รูปภาพแบบ หรือตัวเล่มหนังสือแฟชั่น แมกกาซีน ตัวอย่างผ้า

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการกิจการให้บริการให้เช่าชุด ต้อง

#### 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

#### 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



(2) พิจารณาสິงที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

### 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

### 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าชุด ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าชุด ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

### 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าชุด ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ ต้อง

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