



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 164-2564

งานบริการเช่าคลังสินค้า

WAREHOUSE RENTAL SERVICE

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-299-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการเช่าคลังสินค้า

มอก. เอส 164-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้เปิด
การบริการเช่าคลังสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อ
ผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการเช่าคลังสินค้า เพื่อใช้มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับ
ระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม
และยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๔๖ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการเช่าคลังสินค้า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่าคลังสินค้า ขึ้น
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส งานบริการเช่าคลังสินค้า มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๖๔-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

งานบริการเช่าคลังสินค้า

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ระบุข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการเช่าคลังสินค้า รวมถึง ไซโล และห้องเย็น

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 งานบริการเช่าคลังสินค้า เป็นสถานที่สำหรับจัดเก็บสินค้า เก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุมสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า
- 2.2 การประกอบกิจการงานบริการเช่าคลังสินค้า กิจการ ไซโล และกิจการห้องเย็น จะกระทำได้เฉพาะนิติบุคคล ประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด และสหกรณ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ในการประกอบกิจการคลังสินค้า กิจการไซโล หรือกิจการห้องเย็น โดยต้องได้รับใบอนุญาตจากอธิบดีกรมการค้าภายใน
- 2.3 คลังสินค้า หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้า เพื่อรอการกระจาย หรือรอการจัดส่ง
- 2.4 กิจการคลังสินค้า หมายถึง การรับทำการเก็บสินค้าในคลังสินค้า เพื่อจำหน่ายเป็นทางการค้าปรกติ ไม่ว่าจะจำหน่ายนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด
- 2.5 ไซโล หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบการควบคุมความชื้นไม่ว่าโดยวิธีใดๆ เพื่อป้องกัน และรักษาคุณภาพของสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้า เพื่อรอการกระจาย หรือรอการจัดส่ง
- 2.6 กิจการไซโล หมายถึง การรับทำการเก็บสินค้าในไซโล เพื่อจำหน่ายเป็นทางการค้าปรกติ ไม่ว่าจะจำหน่ายนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด
- 2.7 ห้องเย็น หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบการควบคุมอุณหภูมิไม่ว่าโดยวิธีใดๆ เพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้า เพื่อรอการกระจาย หรือรอการจัดส่ง
- 2.8 กิจการห้องเย็น หมายถึง การรับทำการเก็บสินค้าในห้องเย็น เพื่อจำหน่ายเป็นทางการค้าปรกติ ไม่ว่าจะจำหน่ายนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและและพระราชบัญญัติ คลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น พ.ศ.2558
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ รวมถึง แผนผังแสดงพื้นที่จัดเก็บ โดยพิจารณาถึงชนิดและข้อกำหนดของสินค้าตามความเหมาะสม
- 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
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้บุคลากรเพียงพอในการให้บริการ

- 1.1 บุคลากรผู้ควบคุมคลังสินค้า จะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการควบคุมดูแลคลังสินค้า และ อุณหภูมิในคลังสินค้า

- 1.2 กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- 1.3 ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- 1.4 เก็บประวัติ และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหารดังนี้

- 3.3.2.1 ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ ความชื้น ระดับสินค้าในสินค้าในไซโล และเครื่องตรวจจับการรั่วไหลของสารทำความเย็น (แอมโมเนีย) สำหรับให้บริการและต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- 3.3.2.2 ต้องจัดให้มีการทวนสอบ เช่น อุณหภูมิในคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็นข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.2.3 มีระบบสาธารณูปโภค เช่นระบบดับเพลิง ระบบแสงสว่าง ระบบระบายอากาศ ระบบระบายน้ำ ระบบความมั่นคง เช่น กล้อง CCTV, Access control ระบบป้องกันภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟฟ้า
- 3.3.2.4 โครงสร้างต้องสามารถรับน้ำหนักได้ ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร ของสำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร กรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นต้น
- 3.3.2.5 มีมาตรการป้องกันสัตว์พาหะ และสัตว์เลี้ยง
- 3.3.2.6 ต้องจัดให้มีการตรวจสอบสินค้าทั้งหมดที่เก็บไว้ในคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็น อย่างน้อยปีละสองครั้ง ภายในเดือนมิถุนายน และเดือนธันวาคม และต้องแจ้งวันทำการตรวจสอบเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ฝาก และผู้ทรงใบรับของคลังสินค้าหรือประทวนคลังสินค้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวมีโอกาสเข้าร่วมการตรวจสอบนั้น และผู้ประกอบการคลังสินค้า กิจกรรมไซโล หรือกิจกรรมห้องเย็นต้องอำนวยความสะดวกสมควรซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติ คลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น พ.ศ. 2558

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการดูแลและการควบคุมการดูแล

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการให้บริการดูแลโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อระมัดระวังในสภาวะการจัดเก็บ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการดูแลระหว่างที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยประกาศไว้อย่างชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาของการรับดูแลสินค้า รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ เช่น เครื่องทำความเย็น ทำความเย็น
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) การปฏิบัติเพื่อควบคุมความสะอาด การปนเปื้อน ในช่วงที่มีการจัดเก็บสินค้า การสับเปลี่ยนประเภทหรือชนิดของสินค้า ความปลอดภัย(เช่น อันตรายจากสารเคมี อันตรายจากฝุ่น) และป้องกันสินค้าสูญหาย ชำรุดหรือเสื่อมสภาพ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบพร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

(1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

(2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลงานบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของงานบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

(1) แก้ไข ตามที่ลูกค้าแจ้ง

(2) ชะลอการส่งมอบ

(3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ

(4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

(1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

(2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

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 ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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