



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 111-2563

การบริการดูแลเด็กเล็ก

CARE FOR THE CHILDREN SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-475-776-9

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดูแลเด็กเล็ก

มอก.เอส 111-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3374

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้เปิดงานบริการดูแลเด็กเล็กเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการดูแลเด็กเล็ก เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๓๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดูแลเด็กเล็ก

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานการบริการดูแลเด็กเล็ก ขึ้น
เลขที่การสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลเด็กเล็ก มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๑๑-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

งานบริการดูแลเด็กเล็ก

1. ขอบข่าย

- 1.1 สถานดูแลเด็กเล็ก (เด็กปฐมวัย)โดยทั่วไปจะครอบคลุมการให้บริการดูแลช่วงกลางวัน บริการอาหารการดูแล ความสะอาดเสื้อผ้าและที่พัก ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพ เบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษาพยาบาล
- 1.2 บริการส่งผู้ดูแลไปดูแลเด็กเล็กที่บ้าน เป็นบริการหนึ่งที่ทางบริษัทในเครือของโรงเรียนสอนดูแลเด็กเล็กเปิดขึ้น เพื่อจัดส่งผู้เรียนที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลเด็กเล็กไปดูแลเด็กเล็กที่บ้าน ธุรกิจประเภทนี้พบว่ามีเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนน้อยและมีการบริหารจัดการที่ไม่ซับซ้อน

2. บทนิยาม

- 2.1 เด็กปฐมวัย หมายความว่า เด็กซึ่งมีอายุต่ำกว่าหกปีบริบูรณ์ และให้หมายรวมถึง เด็กที่ต้องได้รับ การพัฒนา ก่อนรับการศึกษาในระดับปฐมศึกษา
- 2.2 การพัฒนาเด็กปฐมวัย หมายความว่า การดูแล การพัฒนา และการจัดการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย หญิงตั้งครรภ์ หรือผู้ดูแลเด็กปฐมวัย
- 2.3 ผู้ดูแลเด็กปฐมวัย หมายความว่า บิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือผู้ซึ่งเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก พ.ศ.2549
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 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
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 3 ตำแหน่งนี้
 - 1.1. ผู้ดูแลเด็ก
 - 1.2. ผู้ประกอบอาหาร
 - 1.3. ผู้ทำความสะอาด
- (2) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการดูแลเด็ก โดย
 - 2.1. ผู้ดูแลเด็ก 1 คน ต่อเด็กอายุไม่เกิน 1 ปี จำนวนไม่เกิน 3 คน
 - 2.2. เด็กอายุตั้งแต่หนึ่งปี ไม่เกิน 3 ปี จำนวนไม่เกินหกคน
 - 2.3. เด็กอายุตั้งแต่ สามปีไม่เกินห้าปี จำนวนไม่เกิน สิบคน และ
 - 2.4. เด็กอายุตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป จำนวนไม่เกิน สิบห้าคน
- (3) ผู้ดำเนินการกิจการต้องมีวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อย 1 ปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการอบรมหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนด และมีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดี มีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้
 - 3.1. มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ และจบการศึกษาภาคบังคับ
 - 3.2. ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่มีประวัติกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก
 - 3.3. ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ ซึ่งไม่เป็นความผิดเกี่ยวกับเด็ก

3.4.ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นผู้ติดสารเสพติด

3.5.ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

- (4) ในกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานดูแลเด็กเป็นนิติบุคคล ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติตามข้างต้น
- (5) คุณสมบัติของผู้ดูแลเด็กเล็ก อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ไม่มีความประพฤติเสื่อมเสีย ไม่มีประวัติทำผิดต่อเด็กหรือละเมิดสิทธิเด็ก ไม่เคยรับโทษจำคุก เว้นแต่ในความผิดอันกระทำโดยประมาท หรือผิดลหุโทษ ซึ่งไม่ใช่ความผิดเกี่ยวกับเด็ก สุขภาพแข็งแรงไม่ติดยาเสพติด โดยมีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (6) มีวุฒิภาวะและบุคลิกลักษณะเหมาะสมทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความขยันอดทน และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อเด็กด้วยความเมตตา ความอ่อนโยนที่จะเอื้ออำนวยต่อการทำหน้าที่เลี้ยงดูเด็กได้เหมาะสม
- (7) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (8) ฝึกอบรมให้บุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด โดยผ่านการฝึกอบรมตามที่ปลัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำกัดที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (8) มีการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุข
- (9) มีการขึ้นทะเบียนบุคลากรตามคุณวุฒิจำกัด
- (10) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (11) ผู้ดูแลเด็กเล็กมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้
 - (1) ดูแลเด็กและปฏิบัติเป็นกิจวัตร เพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโต และพัฒนาการทุกด้านตามวัย
 - (2) ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ให้เด็กได้พัฒนาด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ สังคมและจริยธรรมไปพร้อมกัน
 - (3) บันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการด้านต่างๆ ของเด็ก
 - (4) จัดสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะเหมาะสมกับพัฒนาการเด็กทุกด้าน
 - (5) เป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวเพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงของเด็กอย่างต่อเนื่อง

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดสถานดูแลเด็กให้มีสุขลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) บริเวณที่ตั้งอาคารสถานดูแลเด็กต้องไม่มีหลุมหรือบ่อน้ำ หรือต้นไม้ที่มีหนามแหลมคม อันอาจเป็นอันตรายต่อเด็ก ไม่อยู่ใกล้ขีดบริเวณที่มีมลพิษเกินกว่าที่กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติกำหนด หรือบริเวณที่เสี่ยงอันตราย เช่น บริเวณขนถ่ายก๊าซ น้ำมัน สารเคมี หรือสารพิษ เว้นแต่มีมาตรการป้องกันการเสี่ยงอันตรายดังกล่าว
- (2) บริเวณที่ตั้งอาคารต้องมีรั้วกัน มีทางเข้าออก ไม่น้อยกว่า 2 ทาง ถ้ามีทางเดียวประตูต้องกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร ถ้าอาคารมีหลายชั้น ให้จัดตั้งไม่เกินชั้นที่สอง หากเกินกว่านั้นต้องมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และอุบัติเหตุของทางราชการที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้มีอำนาจอนุญาตเป็นกรณีไป
- (3) อาคารต้องมีความมั่นคง แข็งแรงและปลอดภัย เป็นเขตปลอดบุหรี่ มีแสงสว่างทั่วอาคาร ความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่า 200 ลักซ์ ระดับเสียงภายในอาคารขณะเด็กหลับไม่เกิน 40 เดซิเบล มีระบบฟอกอากาศ หรือระบายอากาศที่เหมาะสม
- (4) ภายในอาคารต้องมีทางเข้า-ออกอย่างน้อย 2 ทาง โดยความกว้างและสูงแต่ละทางต้องขนาดไม่น้อยกว่า 80 X 200 เซนติเมตร สามารถเคลื่อนย้ายเด็กออกจากอาคารได้สะดวก ความสูงจากพื้นถึงขอบหน้าต่างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และพื้นถึงเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร พื้นพื้นหน้าต่าง ประตู และช่องลมรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบของพื้นที่ห้องที่ไม่ติดต่อกับห้องอื่นภายในอาคาร กรณีมีบันได ความกว้างของบันไดต้องไม่น้อยกว่า 1 เมตร ลูกตั้งบันไดสูงไม่เกิน 15 เซนติเมตร ลูกนอนต้องกว้างไม่น้อยกว่า 25 เซนติเมตร ทุกชั้นบันไดต้องมีราวกันตกและลูกกรงสูงไม่น้อยกว่า 1.20 เมตร มีราวเดี่ยวเหมาะกับเด็กเกาะขึ้นบันได ระยะห่างของลูกกรงต้องไม่เกิน 15 เซนติเมตร และขานพักของบันไดแต่ละช่วงต้องไม่น้อยกว่าความกว้างของบันได ถ้าอาคารมีระเบียง ขอบระเบียงต้องสูงไม่น้อยกว่า 100 เซนติเมตร ความกว้างของระเบียงต้องไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร และถ้ามีม้านั่งด้วย ระเบียงต้องกว้างไม่น้อยกว่า 1.75 เมตร ขอบระเบียงต้องสูงจากม้านั่งไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร โดยมีมาตรการป้องกันการความปลอดภัยสำหรับเด็ก ดังต่อไปนี้
 - (ก) ติดตั้งอุปกรณ์ระบบความปลอดภัย หรือเครื่องตัดไฟฟ้าอัตโนมัติภายในอาคารสถานดูแลเด็ก
 - (ข) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงมือถืออย่างน้อย 1 เครื่อง ในแต่ละชั้นของอาคาร
 - (ค) ปลั๊กไฟต้องสูงจากพื้นห้องไม่น้อยกว่า 1.54 เมตร ถ้าตั้งต่ำกว่าที่กำหนดต้องมีฝาปิดที่ปลอดภัย
- (5) พื้นที่ใช้สอยในอาคารต้องสะอาดและปลอดภัย มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม รับประทานอาหาร นอน และทำความสะอาดร่างกายแยกจากห้องประกอบอาหาร ห้องส้วม และที่พักเด็กป่วย โดยเฉลี่ย 2 ตารางเมตร ต่อเด็กอายุ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน และโดยเฉลี่ย 1.50 ตารางเมตรต่อเด็กอายุต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน
- (6) จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และเพียงพอกับจำนวนเด็ก ได้แก่ โต๊ะ และเก้าอี้ที่มีความปลอดภัยสูง หรือชั้นวางของ ที่ตม้น้ำสะอาดพร้อมภาชนะ เครื่องชั่งน้ำหนักและที่วัดส่วนสูง

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการเป็นไปตาม ร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้านความปลอดภัย อาคารที่ทำการจะต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ส่วนเรื่องความปลอดภัยจะต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาล

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการดูแลและการควบคุมการดูแล

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการให้บริการดูแลโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) ในการดำเนินกิจการของสถานดูแลเด็ก ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นแก่สุขภาพและความปลอดภัยของเด็ก และให้รวมถึงในเรื่องต่อไปนี้
- (3) จัดให้มีการปฐมนิเทศ การประชุม หรือการพบปะพูดคุยกับบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ของเด็ก
- (4) จัดอาหารและนมที่มีคุณภาพ มีสารอาหารครบห้าหมู่ ให้เด็กรับประทานและดื่มด้วยปริมาณที่เหมาะสมกับวัยของเด็กในแต่ละมื้อ
- (5) ชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงเด็ก ทำบันทึกรายงานการพัฒนาเด็กตามแบบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือบันทึกสุขภาพแม่และเด็กตามแบบของกรมอนามัย หรือแบบบัญชีพฤติกรรมของเด็กและให้คำแนะนำแก่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กเรื่องภูมิคุ้มกันโรค มาตรการป้องกันโรคติดต่อ
- (6) บันทึกการเจ็บป่วยและการดูแลรักษา และแจ้งให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กทราบเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง ในกรณีที่เด็กมีพฤติกรรมที่น่าสงสัย ให้ปรึกษาหารือบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประเมินพัฒนาการเด็กด้วย
- (7) ในกรณีที่มีการระบาดของโรคติดต่อในชุมชน หรือห้องที่สถานรับเลี้ยงเด็กตั้งอยู่ ต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยแพทย์ของโรงพยาบาล เพื่อให้เด็กในความดูแลของสถานดูแลเด็กได้รับวัคซีนป้องกันโรคนั้น
- (8) กรณีเด็กเจ็บป่วยต้องดูแลอย่างใกล้ชิด โดยให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือนำเด็กไปพบแพทย์ และรายงานให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กทราบทันที
- (9) จัดวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและเหมาะสม ให้เด็กได้เคลื่อนไหวและพัฒนาประสาทสัมผัสทั้งห้า ตลอดจนให้เด็กได้เลือกกิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจ และรู้จักอยู่ร่วมกันในสังคม
- (10) ฝึกซ้อมวิธีป้องกันภัยพิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่และเด็กอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
- (11) อบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเกี่ยวกับอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยฉุกเฉินของเด็ก
- (12) จัดเก็บข้อมูล หรือจัดทำทะเบียนบันทึกรายการ และแสดงรายละเอียดให้เป็นปัจจุบัน ดังต่อไปนี้
 - (ก) รายชื่อและประวัติของเด็ก
 - (ข) การเข้าและออกของเด็ก
 - (ค) จัดทำบันทึกประจำตัวเด็กเพื่อติดตามการเจริญเติบโต พัฒนาการ บริการสุขภาพ รวมถึงการป้องกันโรค
 - (ง) ตารางเวลาและรายการอาหารประจำวันของเด็ก
 - (จ) ตารางกิจกรรมประจำวัน
 - (ฉ) รายการหมายเลขโทรศัพท์ของสถานพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ

- (13) ดูแลความปลอดภัยของเด็กในกรณีฉุกเฉินติดไว้ในที่เปิดเผย และบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของบิดา
- (14) มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก
- (15) จัดทำบันทึกการรับ-ส่งเด็กในแต่ละวัน พร้อมทั้งจัดทำบัตรแสดงการรับ-ส่งเด็ก
- (16) มีข้อความเป็นตัวอักษรไทยว่าเป็นสถานรับเลี้ยงเด็ก และติดไว้ ณ ที่ตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในที่เปิดเผย และเห็นได้ง่ายจากภายนอกอาคาร
- (17) ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ต้องจัดทำระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงาน เพื่อใช้ประกอบในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตและใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็ก
- (18) ระเบียบหรือข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการบริหารจัดการให้สอดคล้องและได้มาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้
- (19) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (20) การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุข
- (21) สอดคล้องกับร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง หมวด 3 ด้านการให้บริการ

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

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

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาของการรับดูแลเด็กเล็ก รวมถึงการแก้ไขข้อตกลงใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ

- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่เหมาะสม เช่น สบู่อาบน้ำ แชมพูสระผม
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไขตามที่ลูกค้าแจ้ง
- (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

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 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
- (4) ทะเบียนบันทึกรายการ และแสดงรายละเอียดให้เป็นปัจจุบัน ดังต่อไปนี้
 - (ก) รายชื่อและประวัติของเด็ก
 - (ข) การเข้าและออกของเด็ก
 - (ค) จัดทำบันทึกประจำตัวเด็กเพื่อติดตามการเจริญเติบโต พัฒนาการ บริการสุขภาพ รวมถึงการป้องกันโรค
 - (ง) ตารางเวลาและรายการอาหารประจำวันของเด็ก
 - (จ) ตารางกิจกรรมประจำวัน
 - (ฉ) รายการหมายเลขโทรศัพท์ของสถานพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีฉุกเฉิน