



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs  
มอก. เอส 112-2566

## การบริการดูแลผู้สูงอายุ

CARE FOR THE ELDERLY PERSON SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-347-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการดูแลผู้สูงอายุ

มอก. เอส 112-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6826

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลผู้สูงอายุ นี้ ได้ประกาศใช้ครั้งแรกเป็นมาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 112-2563 ตามประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 32 (2563) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การดูแลผู้สูงอายุ ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 ต่อมาได้พิจารณาเห็นสมควรแก้ไขปรับปรุงสาระสำคัญเพื่อให้ทันสมัยขึ้น และประโยชน์ในการนำมาตราฐานไปใช้ จึงยกเลิกมาตรฐานเดิมและกำหนดมาตรฐานนี้ขึ้นใหม่

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรการควบคุมกำกับดูแลการประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านของผู้รับบริการ พ.ศ. 2564



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๗ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการดูแลผู้สูงอายุ

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การดูแลผู้สูงอายุ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 112-2563

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมออกประกาศยกเลิกประกาศสำนักงาน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๒ (๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การดูแล ผู้สูงอายุ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแล ผู้สูงอายุ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 112-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการดูแลผู้สูงอายุ

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการดูแลผู้สูงอายุหรือบุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการให้บริการรักษาพยาบาล

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย
- 2.2 ผู้สูงอายุ ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ หมายถึง ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งมีอายุมากกว่าหกสิบปีขึ้นไป โดยเป็นการนิยามนับตั้งแต่อายุเกิด
- 2.3 สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวัน หมายถึง สถานที่ให้บริการที่พักค้างคืน บริการอาหาร การดูแลความสะอาดเสื้อผ้า และที่พักรักษา ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้น แต่ไม่ได้ให้การรักษาพยาบาล

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 

ผู้ประกอบการ ต้อง

  - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
  - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
  - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
  - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
    - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
    - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 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 และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

## 3.3 การบริหารทรัพยากร

### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ผู้ดำเนินกิจการต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตร การพยาบาล และ ผดุงครรภ์ หรือมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 3 ปี
- (3) มาตรฐานของพนักงานดูแลผู้สูงอายุ อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับต้นหรือเทียบเท่า
- (4) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (5) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด (เช่น ควรมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหาร หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการผู้สูงอายุ) และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (6) มีการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุข
- (7) มีการขึ้นทะเบียนบุคลากรตามคุณวุฒิจากวิชาชีพ
- (8) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (9) ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้
  - (1) อาบน้ำ เช็ดตัวเปลี่ยนเสื้อผ้า ดูแลทำความสะอาดร่างกายผู้สูงอายุ
  - (2) จัดยา จัดอาหาร
  - (3) ดูแลเรื่องขับถ่าย พลิกตัว ทำแผล
  - (4) ช่วยทำกายภาพบำบัดเบื้องต้น รวมถึงการพูดคุยสนทนา
  - (5) ทำความสะอาดบริเวณห้องนอน-อุปกรณ์ของผู้ป่วยและซักผ้า
  - (6) ปฏิบัติตามคำสั่งผู้จ้างอย่างเคร่งครัด และมีวาจาสุภาพต่อผู้ป่วย
  - (7) ประเมินอาการของผู้ป่วยทุกวัน หากผิดปกติควรแจ้งให้ญาติทราบทันที
  - (8) จัดเตรียมอาหารให้ผู้ป่วย ทั้งธรรมดา อาหารปั่น ตามสูตรที่ทางโรงพยาบาลให้มา

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการให้มีสุขลักษณะ ดังนี้

- (1) จัดสถานที่เป็นส่วน ดูแลทั้งในด้านความสะอาด ระบบการกำจัดขยะมูลฝอย รวมทั้งการกำหนดลักษณะห้องน้ำ ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงประตู และพื้นที่ทางเดินให้บริการช่องทางเดินไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร เพื่อให้รถเข็นผ่านได้ เป็นต้น และต้องเหมาะสมทั้งภายในและภายนอกมีส่วนกลางในการจัดกิจกรรมและสนทนาการ
- (2) ต้องจัดให้มีอุปกรณ์สำคัญที่จำเป็น เช่น เตียงนอน เสื้อผ้าลูกค้ำ ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าขนหนูขนาดต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญ การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาล มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต เช่น เครื่องช่วยหายใจ อุปกรณ์ในการเปิดทางเดินหายใจ รวมทั้งเครื่องกระตุ้นหัวใจอย่างน้อย 1 เครื่อง ถังดับเพลิง มีป้ายหรือ ข้อความ เพื่อแสดงเครื่องหมายหรือเตือน หรือการติดตั้งเครื่องป้องกันไม่ให้ผู้รับบริการเกิดอันตราย มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ มีระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุผู้มีภาวะพึ่งพิง หมวด 1 มาตรฐานด้านสถานที่และมีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ การบันทึกติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพของผู้รับบริการ
- (3) ห้ามให้บริการรักษาพยาบาล หรือทำหัตถการทางการแพทย์ เช่น น้ำเกลือ ฉีดยา

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการเป็นไปตาม ร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง หมวด 2 ด้านความปลอดภัยอาคารที่ทำการจะต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผนนำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการให้บริการดูแลโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้ำ
- (2) ประเด็นในการดูแลและการจัดการเพื่อให้บริการที่ดี
  - (2.1) การบริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์
  - (2.2) การบริการดูแลแผลกดทับสำหรับผู้ป่วยติดเตียง
  - (2.3) การมีกิจกรรมสนทนาการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย
- (3) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (4) การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุข

- (5) วางแผนให้มีสอดคล้องกับร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง 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 สัญญาของการรับผู้สูงอายุมาดูแล รวมถึงการแก้ไขข้อตกลงใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงต้องมั่นใจว่าคำขอบริการ ได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

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 น้ำยาสระผม
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้



### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบ โดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

### 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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