



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs  
มอก. เอส 113-2566

## การบริการดูแลผู้ป่วย

PATIENT CARE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 11.020.10

ISBN 978-616-595-371-9

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการดูแลผู้ป่วย

มอก. เอส 113-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้เปิดการบริการดูแลผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค โดยใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ จึงเห็นควร กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลผู้ป่วย นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารฉบับปรับปรุงล่าสุด)

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 46

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๐ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง ยกเลิกและกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการดูแลผู้ป่วย

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลผู้ป่วย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 113-2563

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมออกประกาศยกเลิกประกาศสำนักงาน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๓ (๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ ดูแลผู้ป่วย ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลผู้ป่วย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 113-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการดูแลผู้ป่วย

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง และผู้ป่วยที่ต้องการได้รับการดูแล เช่น ผู้ป่วยหลังผ่าตัด ผู้ป่วยหลังคลอด ในสถานที่ดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิงระหว่างวัน สถานที่บริการดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง รวมถึงการบริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง** หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับการดูแล ส่งเสริม พื้นฟูสุขภาพ หรือประคับประคอง ผู้ป่วย และผู้มีภาวะพึ่งพิงที่มีปัญหาด้านสุขภาพ โดยวิธีการจัดกิจกรรมระหว่างวัน หรือช่วยเหลือในการดำรงชีวิต หรือการจัดสถานที่เพื่อพักอาศัย หรือสถานที่บริการดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง รวมถึงการจัดแจ้งการจัดบริการของหน่วยงานภาครัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด และกำหนดยกเว้นในกรณีที่เป็น การดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล
- 2.2 **สถานที่ดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิงระหว่างวัน** หมายถึง สถานที่จัดกิจกรรม การดูแลส่งเสริม พื้นฟูสุขภาพผู้มีภาวะ พึ่งพิง โดยไม่มีการพักค้างคืน
- 2.3 **สถานที่บริการดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง** หมายถึง สถานที่จัดกิจกรรม การดูแลส่งเสริม พื้นฟูสุขภาพ พร้อมทั้ง ติดตามดูแลสุขภาพ และประคับประคอง โดยมีการพักค้างคืน
- 2.4 **การบริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน** หมายถึง การบริการส่งผู้ดูแลที่ผ่านการอบรมไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตาม ข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อ ความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.1.5 ห้ามธุรกิจบริการผู้ป่วย อาทิ สถานดูแลผู้ป่วยมิได้ขออนุญาตเปิดเป็นสถานพยาบาลอย่างถูกต้องตาม กฎหมาย ให้บริการรักษาพยาบาล หรือทำหัตถการทางการแพทย์ ทั้งให้น้ำเกลือ ฉีดยา ซีซิด กฎหมายเข้าช่วยสถานพยาบาลเอกชน หมอเถื่อน หากตรวจพบมีโทษทั้งจำทั้งปรับ

### 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

- 3.2.3.1 ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

- 3.2.3.2 ผู้ดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิง และผู้ป่วยที่มาฟื้นฟูร่างกาย มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) อาบน้ำเช็ดตัวเปลี่ยนเสื้อผ้า ดูแลทำความสะอาดร่างกายผู้ป่วย
- (2) จัดยา จัดอาหาร
- (3) ดูแลเรื่องขับถ่าย พลิกตัว ทำแผล
- (4) ช่วยทำกายภาพบำบัดเบื้องต้น รวมถึงการพูดคุยสนทนา
- (5) ทำความสะอาดบริเวณห้องนอน อุปกรณ์ของผู้ป่วย และซักผ้า
- (6) ปฏิบัติตามคำสั่งผู้จ้างอย่างเคร่งครัด และมีวาจาสุภาพต่อผู้ป่วย
- (7) ประเมินอาการของผู้ป่วยทุกวัน หากผิดปกติต้องแจ้งให้ญาติทราบทันที
- (8) ทำอาหารให้ผู้ป่วยตามสูตรที่ทางโรงพยาบาลแนะนำ

### 3.3 การบริหารทรัพยากร

#### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

##### ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ สัดส่วนของผู้ให้บริการ 1 คน ดูแลผู้รับบริการ ไม่เกิน 5 คน
- (2) มีผู้ดำเนินการกิจการที่มีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตร การพยาบาล และผดุงครรภ์ หรือมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 3 ปี และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- (3) มาตรฐานของพนักงานดูแลผู้ป่วย และผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาระดับต้น หรือเทียบเท่า หรือสอดคล้องตามกฎหมาย

- (4) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (5) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด (เช่น ควรมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหาร หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะพึ่งพิง มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ) และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวินิจฉัยที่เกี่ยวของสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (6) มีการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุข
- (7) มีการขึ้นทะเบียนบุคลากรตามคุณวุฒิวินิจฉัย
- (8) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดสถานที่บริการดูแลผู้มีภาวะพึ่งพิงให้มีสุขลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) จัดสถานที่เป็นสัดส่วน ดูแลทั้งในด้านความสะอาด ระบบการกำจัดขยะมูลฝอย รวมทั้งการกำหนดรูปแบบของห้องน้ำ ประตู และพื้นที่ทางเดินให้บริการช่องทางเดินไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร เพื่อให้รถเข็นผ่านได้ และต้องเหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีส่วนกลางในการจัดกิจกรรมและสนทนาการ
- (2) ต้องจัดให้มีอุปกรณ์สำคัญที่จำเป็น เตียงนอน เสื้อผ้า ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าขนหนู อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญ ชุดปฐมพยาบาล มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต เช่น เครื่องช่วยหายใจ อุปกรณ์ ในการเปิดทางเดินหายใจ รวมทั้งเครื่องกระตุ้นหัวใจอย่างน้อย 1 เครื่อง ถังดับเพลิง มีป้ายหรือข้อความ เพื่อแสดงเครื่องหมายหรือเตือน หรือการติดตั้งเครื่องป้องกันไม่ให้ผู้รับบริการเกิดอันตราย มีระบบ สัญญาณเตือนเพลิงไหม้ มีระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้ป่วย ผู้มีภาวะพึ่งพิง หมวด 1 มาตรฐานด้านสถานที่ และมีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ การบันทึกติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพของผู้รับบริการ

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการดูแลและการควบคุมการดูแล

ผู้ประกอบการต้องวางแผนนำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการให้บริการดูแลโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) พิจารณาประเด็นในการดูแลและการจัดการเพื่อการบริการที่ดี
  - (2.1) การบริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์

- (2.2) การบริการทำแผลกดทับสำหรับผู้ป่วยติดเตียง
  - (2.3) การมีกิจกรรมสันทนาการเพื่อให้ผู้มีภาวะพึ่งพิง และผู้ป่วยได้ออกกำลังกาย
  - (3) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
  - (4) ทำให้มั่นใจว่ากฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการพิจารณา เมื่อมีการวางแผน นำไปปฏิบัติและควบคุม
- 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- ผู้ประกอบการต้อง
- 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่
    - (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อระมัดระวังในการทำแผลกดทับ
    - (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการดูแลระหว่างที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท
    - (3) การจัดการหรือการควบคุมทรัพย์สินของลูกค้า
    - (4) การจัดทำข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการปฏิบัติการในกรณีฉุกเฉิน ที่เกี่ยวข้อง
  - 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า
    - กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ
      - (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจน
      - (2) ข้อเสนอ สัญญาของการรับผู้มีภาวะพึ่งพิง และผู้ป่วยพักฟื้นมาดูแล รวมถึงการแก้ไขข้อตกลงใด ๆ
      - (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้ รวมถึงค่าธรรมเนียมจากลูกค้า
  - 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า
    - ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว
- 3.5 การจัดซื้อ
- ผู้ประกอบการ ต้อง
- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ
  - (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ



## 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

## ผู้ประกอบการต้อง

## 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

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

## 3.6.2 การชี้บ่งและสอกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอกลับได้

## 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) สอกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

## 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

## 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

## ผู้ประกอบการต้อง

## 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

## 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์งานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

## 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูล ดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข

(4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
  - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม ไม่เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผยหรือนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
  - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
  - (4) ระบุระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร
-