



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 114-2563

การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง

PET CARE SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 11.020.10

ISBN 978-616-475-877-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง

มอก. เอส 114-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3374

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้เปิด
การบริการดูแลสัตว์เลี้ยงเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อ
ผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลสัตว์เลี้ยงขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๓๔ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๑๔-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการดูแลสัตว์เลี้ยง

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุม การให้บริการดูแล จัดสถานที่พักพร้อมอาหาร สำหรับสัตว์เลี้ยง รวมทั้งบริการส่งพนักงานดูแลสัตว์เลี้ยงที่บ้าน

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **สัตว์เลี้ยง** หมายถึง สัตว์ที่ถูกควบคุมโดยมนุษย์ ในเรื่องการให้อาหาร การคุ้มครองดูแล การผสมพันธุ์ของสัตว์ ตามต้องการได้ และสร้างความผูกพันต่อกันระหว่างคนกับสัตว์
- 2.2 **เจ้าของสัตว์** หมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ และผู้ครอบครองสัตว์ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแล ไม่ว่าจะได้รับมอบหมายจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ให้ดูแลด้วย
- 2.3 **การจัดสวัสดิภาพสัตว์** หมายถึง การเลี้ยงหรือการดูแลให้สัตว์มีความเป็นอยู่ในสภาวะที่เหมาะสม มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีที่อยู่ อาหารและน้ำอย่างเพียงพอ

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 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

- (3.2.3.1) ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร
- (3.2.3.2) ผู้ดูแลสัตว์เลี้ยงมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้
 - (1) อาบน้ำ-เช็ดตัวเปลี่ยนเสื้อผ้า ดูแลทำความสะอาดร่างกาย เช่น ขนสุนัข
 - (2) การพาเดิน วิ่ง หรือว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย
 - (3) จัดอาหาร
 - (4) ดูแลเรื่องขับถ่าย
 - (5) ทำความสะอาดบริเวณ-ห้องนอน-อุปกรณ์เช่น ถังทราย กรงหรือห้องพักอาศัย
 - (6) ประเมินอาการของสัตว์ป่วยทุกวัน หากผิดปกติจะแจ้งให้เจ้าของทราบทันที

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) จัดหาบุคลากรในธุรกิจบริการสัตว์เลี้ยง ที่สอบผ่านการประเมินสมรรถนะการทำงาน เมื่อผ่านการทดสอบจะได้รับใบประกาศนียบัตรสามารถนำไปใช้ในการรับรอง สมรรถนะในการทำงาน สร้างโอกาสในการเลื่อนระดับ
- (3) มีบุคลากรที่ได้รับการรับรองประกอบอาชีพ 3 สาขาอาชีพ ได้แก่
 - (3.1) ผู้ช่วยพยาบาลสัตว์ วุฒิการศึกษาอย่างน้อย ม.3 ประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี หรือมีประสบการณ์อย่างน้อย 2 ปี
 - (3.2) นักพยาบาลสัตว์ จบปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์และฝึกงานไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมง

(3.3) นักเทคนิคการสัตวแพทย์วุฒิปริญญาตรี มีความรู้ประสบการณ์ด้านเทคนิคการสัตวแพทย์ ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือวุฒิด้านการศึกษาเทคนิคการสัตวแพทย์ หรือวิทยาศาสตร์สาขาสุขภาพสัตว์และฝึกงาน ไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมง

- (4) จัดหาพนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ต้องมีประสบการณ์อย่างน้อย 4 ปีในการดูแลสัตว์เลี้ยง
- (5) ผู้ดำเนินการกิจการต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- (6) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (7) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด (เช่น ควรมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหาร หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลสัตว์เลี้ยง มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการดูแลสัตว์เลี้ยง) และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (8) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการให้มีสุขลักษณะ ดังนี้

- (1) สถานที่โปร่ง มีพื้นที่กว้างขวางปลอดภัย อากาศถ่ายเท ไม่กักขังสัตว์ให้อยู่แต่ในกรง ไม่เช่นนั้นสัตว์อาจเกิดความเครียด และไม่มีความสุข และอาจถึงขั้นเจ็บป่วยได้
- (2) ต้องสะอาด ทั้งด้านนอกและด้านในตัวอาคาร และส่วนที่พักต้องไม่มีเศษฝุ่น ฝุ่น อี คราบสกปรกตามกำแพง ใต้กรง เบาะนอนหรือพื้นมีเศษเส้นขนของสัตว์ตัวก่อนหน้าร่วงติดไว้ให้เห็น หากมีแสดงให้เห็นถึงความไม่เอาใจใส่ของที่รับฝากเลี้ยงได้
- (3) มีห้อง กรง หรือคอกแยกชัดเจน ควรเป็นแบบโปร่ง เช่น กรงเหล็กชุบพลาสติกพีวีซี กรงสแตนเลส ที่สามารถมองเห็นความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นกับสัตว์เลี้ยงได้
- (4) อาจมีบริการรายงานผลสัตว์เลี้ยงแก่เจ้าของสัตว์ เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจในการบริการของเจ้าของ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการเป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสุนัข พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการดูแลและการควบคุมการดูแล

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการให้บริการดูแลโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) พิจารณาถึงประเด็นในการดูแลและการจัดการเพื่อการบริการที่ดี
 - (2.1) การบริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์
 - (2.2) การบริการบริการอาบน้ำ แปรขน เช็ดทำความสะอาดหู
 - (2.3) การมีกิจกรรมสนทนาการเพื่อให้สัตว์เลี้ยงได้ออกกำลังกาย
- (3) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อระมัดระวังในการดูแลสุนัขควบคุมพิเศษ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการดูแลระหว่างที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้รับเลี้ยงสัตว์เลี้ยง

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

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

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

3.5.1 จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ

3.5.2 ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่เหมาะสม เช่น สบู่อาบน้ำ แชมพูสำหรับสุนัข และแมว
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของสัตว์เลี้ยง หรือเจ้าของสัตว์เลี้ยง

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) สอบถามกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
 - (1) แก้ไขตามที่ลูกค้าคาดหวัง
 - (2) ชะลอการส่งมอบบริการ
 - (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
 - (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
- 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย
 - (1) ทบทวนและวิเคราะห์ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - (2) พิจารณาสິงที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้
 - (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - (2) การดำเนินการกับผลของการบริการ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข

(4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็น หรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม ไม่เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย หรือนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-