



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 205-2565

การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

WATER HEATER INSTALLATION SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-666-4

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

มอก. เอส 205-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้าง ความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการ รับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสการบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2545) เรื่อง ให้เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าและเครื่องทำ น้ำร้อนไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๑๗ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 205-2565 ดังมีรายละเอียดแนบ
ท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมถึงครอบคลุมเฉพาะงานบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าแบบทำน้ำอุ่นได้จุดเดียว (single water supply) ที่ติดตั้ง ณ ที่พักอาศัย บ้าน คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ โรงแรม หรือสถานประกอบการ
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นแบบแบบใช้แก๊ส และไม่ครอบคลุมเครื่องทำน้ำอุ่นแบบทำน้ำอุ่นในหลายจุด (multiple water supply)

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้า หมายถึง บริเวณที่ไฟฟ้าที่ทำน้ำให้ร้อนขึ้นในทันทีที่น้ำไหลผ่านโดยตรงเพื่อใช้ในการชำระล้างสัมผัสร่างกายผู้บริโภคหรือเพื่อใช้ในการอื่นที่คล้ายคลึงกัน หรือทำนองเดียวกัน
- 2.2 เครื่องทำน้ำอุ่นไฟฟ้าแบบทำน้ำอุ่นได้จุดเดียว (single water supply) หมายถึง เครื่องทำน้ำอุ่นขนาดเล็กซึ่งสามารถทำน้ำอุ่นในปริมาณที่เพียงพอเฉพาะกับการใช้น้ำอุ่นเพียงที่เดียวเท่านั้น
- 2.3 การบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น หมายถึง การให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น โดยไม่รวมถึงการซ่อมบำรุง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.4 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยและได้รับใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองให้ประกอบการงานบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นหรือที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร เช่น มุ่งเน้นการบริการที่ประทับใจ มีคุณภาพ และปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจ
- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
 - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
- กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
- 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
- ผู้ประกอบการต้อง
- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
 - (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ กำหนดหัวข้อการอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น ช่างไฟฟ้า ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีใบรับรองฝีมือแรงงานจากกระทรวงแรงงาน หรือมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม และบุคลากรทุกคนต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพและโรคต้องห้าม
 - (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
 - (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน
- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้
- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการในการติดต่อ หรือมีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่จำเป็นกับลูกค้า เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์
 - (2) ต้องจัดให้มียานพาหนะที่เพียงพอสำหรับการเดินทางไปให้บริการยังสถานที่ของลูกค้า ตามระยะเวลานัดหมาย หรือตามที่กำหนด
 - (3) ต้องจัดให้มี เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นลำดับแรก
 - (5) จัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานที่ผ่านการซักฆ่าเชื้อ บุคลากรดูแลรักษาสุขอนามัยของตนเอง และมีป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสะดวกคล่องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น มีการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า มีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว การติดตั้งสายดิน และต้องติดข้อความหน้าเครื่องให้เห็นชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ารับทราบอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และมีความปลอดภัยในการใช้งาน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น กำหนด วัน เวลา สถานที่ติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น การขอรับบริการจัดส่งเร่งด่วน
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น เช่น การรับประกันการติดตั้ง การบริการหลังการขาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาการติดตั้ง โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การขอเปลี่ยนแปลงวัน เวลา สถานที่ ติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ชนิดและขนาดเครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้ง สายไฟ สายดิน สายน้ำเข้า
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สว่านเจาะผนัง สายไฟ เบรกเกอร์ สายดิน อุปกรณ์ป้องกันการลัดวงจร หรืออุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากไฟฟ้ารั่ว การติดตั้งสายดิน และต้องติดข้อความหน้าเครื่องให้เห็นชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ารับทราบอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และมีความปลอดภัยในการใช้งาน
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสียหาย สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น ติดตั้งใหม่ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่
- (2) ระวัง หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการให้บริการติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-