



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 215-2565

การบริการบริหารคอนโดมิเนียม

CONDOMINIUM MANAGEMENT SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-878-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการบริหารคอนโดมิเนียม

มอก. เอส 215-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826 ต่อ 1520

ปัจจุบันมีผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการบริหารคอนโดมิเนียม ซึ่งเป็นข้อกำหนดมาตรฐานนี้เกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการบริหารคอนโดมิเนียม นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

๑. พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗
๒. กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๑
๓. ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. ๒๕๕๔
๔. มาตรฐานโฮมสเตย์ของอาเซียน Asean (homestay standard 2015)
๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และ ฉบับ พ.ศ. ๒๕๖๒
๖. พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ และ ฉบับ พ.ศ. ๒๕๕๐
๗. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๘
๘. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๙. พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘
๑๐. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
๑๑. ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. ๒๕๕๔
๑๒. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๙
๑๓. ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง หลักเกณฑ์คุณภาพที่พักนักเดินทาง (Home Lodge)



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๗ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการบริหารคอนโดมิเนียม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการบริหารคอนโดมิเนียม

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการบริหารคอนโดมิเนียม มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 215-2565 ดังรายละเอียดแนบ
ท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการบริหารคอนโดมิเนียม

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการบริหารคอนโดมิเนียม ที่มีลักษณะเป็นอาคารชุด มีผู้ถือกรรมสิทธิ์อาคารชุดและไม่ใช่ผู้เช่า ไม่ครอบคลุมการให้บริการห้องพัก

2. บทนิยาม

- 2.1 คอนโดมิเนียม หมายถึง ที่อยู่อาศัยรูปแบบหนึ่งที่เจ้าของห้องชุดจะต้องแบ่งปันกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของร่วมกับเจ้าของห้องชุดอื่น ๆ ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บริเวณห้องโถง บันได ลิฟต์ โรงจอดรถ สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ซึ่งเจ้าของห้องทุกคนจะเป็นเจ้าของร่วมตามกฎหมาย ลักษณะของห้องในอาคารชุดจะเหมือนกับห้องอยู่อาศัย เพียงแต่เราเป็นเจ้าของห้อง ไม่ใช่ผู้เช่า
- 2.2 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียมที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการบริหารคอนโดมิเนียมตามข้อ 2.1
- 2.3 ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการอาคารชุด
- 2.4 ลูกค้า หมายถึง ผู้ถือกรรมสิทธิ์อาคารชุด นิติบุคคลคอนโดมิเนียม รวมถึงผู้ว่าจ้างให้มาบริหารคอนโดมิเนียม
- 2.5 หลักฐานอนุญาต หมายถึง เอกสารการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการบริหารคอนโดมิเนียม

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 - ผู้ประกอบการ ต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม หรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจกัน
 - 3.2.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
 - 3.2.3 กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจกัน

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ระดับการศึกษา มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อนุปริญญา ปวส ปวช มัธยมศึกษาตอนปลายสายการบริหาร การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือเทียบเท่า
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด เช่น ควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการหรือการบริหารคอนโดมิเนียม แสดงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคอนโดมิเนียม พร้อมทั้งจะเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ เสมอ กรณีมีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

โครงสร้างพื้นฐานผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) จัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และเหมาะสมทั้งภายในและภายนอก
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ หรืออุปกรณ์สำหรับงานบริหารคอนโดมิเนียม

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน ควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นในการส่งมอบการบริการ โดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการหรือการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) จัดทำเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมให้เป็นไปตามเกณฑ์ (ดูข้อ 3.6.1)

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการที่เจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อจำกัดด้านสุขภาพ ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย และข้อจำกัดด้านศาสนา รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบ หลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลา การรับประกันในระหว่างการรับบริการของลูกค้า

3.4.2.2 สื่อสารกับลูกค้าให้ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ในเรื่องของข้อมูลการบริการ อัตราค่าบริการ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย ใบเสร็จรับเงิน และข้อร้องเรียนของลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้อง

- (1) จัดซื้ออุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ รับประกันหลังการให้บริการ แผนดำเนินการประจำปี
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการให้บริการบริหารคอนโดมิเนียม ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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