

บทนำ

การดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งต้องเริ่มจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร เป้าหมายองค์กรที่ชัดเจนตลอดจนการวางแผนและการนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้พัฒนาและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจสภาให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ ใช้เป็นหลักการดำเนินธุรกิจ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจสภา กำหนดขึ้นโดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award: TQA) ปี 2557 – 2558 และหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย Approach (A) มีแนวทางระบบ แบบแผน Deployment (D) นำไปใช้อย่างทั่วถึง Learning (L) เกิดการเรียนรู้ Integration (I) บูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจสปา

หมวด 1 : การนำองค์กร

120 คะแนน

1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (100 คะแนน)

- 1.1.1 การชี้นำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
 - 1) การชี้นำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง
 - 2) การชี้นำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง
 - 3) การชี้นำองค์กรด้วย “ค่านิยม” โดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.3 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.4 การสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคลากรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.5 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ที่ส่งเสริมประสิทธิผลที่ดีให้แก่บุคลากรโดย ผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.6 การสร้างให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.7 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.8 การพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.9 การสร้างการสื่อสารในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
- 1.1.10 ความรับผิดชอบต่อด้านการเงินและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร (20 คะแนน)

- 1.2.1 การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร
- 1.2.2 การสร้างองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

1.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

50 คะแนน

2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ (30 คะแนน)

- 2.1.1 การสร้างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 2.1.2 กระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อใช้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
- 2.1.3 การสร้างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (20 คะแนน)

2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์

2.2.2 กระบวนการนำแผนปฏิบัติการที่จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กร

2.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 3 : การมุ่งเน้นลูกค้า

60 คะแนน

3.1 เกณฑ์คุณภาพเสียงของลูกค้า (40 คะแนน)

3.1.1 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า

3.1.2 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กร

เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

3.1.3 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.1.4 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด

3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้า (คะแนน 20 คะแนน)

3.2.1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า

3.2.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

3.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 4 : การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

70 คะแนน

4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (30 คะแนน)

4.1.1 การวางระบบตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องกับทิศทางดำเนินงานขององค์กร

4.1.2 การเลือกใช้ตัววัดผลเพื่อทำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

4.1.3 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)

- 4.2.1 การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตจากผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน
- 4.2.2 ระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- 4.2.3 ระบบการบริหารจัดการความรู้องค์กร
- 4.2.4 ระบบการคัดเลือกเพื่อความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

4.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 5 : การมุ่งเน้นบุคลากร

120 คะแนน

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (50 คะแนน)

- 5.1.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- 5.1.2 การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรขององค์กร
- 5.1.3 การจัดโครงสร้างด้านบุคลากรขององค์กรที่เอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร
- 5.1.4 การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีของบุคลากร
- 5.1.5 นโยบายด้านสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (70 คะแนน)

- 5.2.1 กระบวนการค้นหาองค์กรประกอบในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร
- 5.2.2 การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร
- 5.2.3 การสร้างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร
- 5.2.4 ระบบการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร
- 5.2.5 การสร้างการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆ

5.2.6 การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

5.2.7 การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร

5.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 6: การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

40 คะแนน

6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านระบบงาน (20 คะแนน)

6.1.1 การพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การบริการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรจัดทำกระบวนการทำงานนั้นขึ้นมา

6.1.2 การสร้างระบบควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้าการบริการต้อนรับลูกค้าขององค์กร

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน (20 คะแนน)

6.2.1 ระบบการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้า

6.2.2 กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อสถานะฉุกเฉินของการดำเนินงาน

6.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

หมวด 7 : ผลลัพธ์

40 คะแนน

7.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (10 คะแนน)

7.2 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (10 คะแนน)

7.3 ผลลัพธ์ด้านการให้บริการ (10 คะแนน)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการเงิน (10 คะแนน)

คะแนนเกณฑ์คุณภาพ

ลำดับ	หมวดคุณภาพ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	ร้อยละ (%)
1	การนำองค์กร	120	24
2	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	50	10
3	การมุ่งเน้นลูกค้า	60	12
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	70	14
5	การมุ่งเน้นบุคลากร	120	24
6	กระบวนการและสถานประกอบการ	40	8
7	ผลลัพธ์	40	8
คะแนนรวมทั้งหมด		500	100

การจัดเกรดคุณภาพ

เกรด คุณภาพ	ระดับคะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของ ระบบการบริหารจัดการ
A	> 85	ดีเลิศ
B	76 – 85	ดีมาก
C	66 – 75	ดี
D	50 – 65	พอใช้
E	< 50	ควรปรับปรุง

วิธีการประเมินเกณฑ์คุณภาพ

ธุรกิจสภาทำการให้คะแนนระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อให้ตรงกับข้อเท็จจริงกับการดำเนินงานของตนซึ่งโดยในแต่ละข้อของเกณฑ์คุณภาพจะมีการอธิบายระดับคะแนนที่สัมพันธ์กับลักษณะการบริหารงานของธุรกิจแบบเป็นหลักการ วิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) โดยคะแนนจะเรียงจากไม่มีคะแนน คือ “0” ไปถึงมากที่สุด “10” คะแนน โดยใช้แบบประเมินที่อยู่ด้านหลังของคู่มือในการประเมิน ซึ่งในการให้คะแนนลงในแบบประเมินนั้นข้อย่อยแต่ละข้อจะมีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน สำหรับข้อที่ไม่ได้ดำเนินการจะเท่ากับ 0 คะแนน (ไม่มีคะแนน) โดยคะแนนรวมสูงสุดของข้อเกณฑ์คุณภาพนั้นๆ จะเท่ากับ 10 คะแนน ต่ำสุดคือ 0 คะแนน (ไม่มีคะแนน) โดยคะแนนรวมในแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้ :

คะแนนคุณภาพรวม 9-10 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพอย่างสมบูรณ์ มีวิธีการการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนในพื้นที่หรือหน่วยงาน มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรด้วยการสร้างนวัตกรรม โดยนวัตกรรมมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์และเกิดการแบ่งปันระดับองค์กร มีการบูรณาการของเกณฑ์และตัวชี้วัดเป็นไปอย่างดี

คะแนนคุณภาพรวม 7-8 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพแต่ยังไม่สมบูรณ์ มีวิธีการการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรด้วยการสร้างนวัตกรรม โดยนวัตกรรมมีพื้นที่จากการวิเคราะห์และเกิดการแบ่งปันระดับองค์กร มีการบูรณาการของเกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 5-6 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพในระดับปานกลาง มีวิธีการการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติซึ่งยังคงมีความแตกต่างในระหว่างหน่วยงาน มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง เริ่มมีการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมบ้าง เริ่มมีความสอดคล้องของเกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 3-4 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพ การถ่ายทอดวิธีการสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น มีการแสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป

หรือ เริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงแต่ยังไม่มีผลสอดคล้องของ เกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 1-2 คะแนน หมายถึง มีวิธีการให้เห็นแต่ผลไม่เป็นระบบ ชัดเจน มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน แทบไม่มีหลักฐานปรากฏให้เห็นการนำวิธีการไปปฏิบัติ ไม่ปรากฏหลักฐานการมีแนวคิดปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา ไม่แสดงให้เห็นความ สอดคล้องของวิธีการหรือตัวชี้วัดในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเป็น เอกเทศ

คะแนนคุณภาพรวม 0 คะแนน หมายถึง ไม่ได้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพ

มิติการให้คะแนน

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนอง ข้อกำหนดต่างๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ (ADLI) ประกอบด้วย แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) รายงานป้อนกลับของรางวัลคุณภาพ แห่งชาติสะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงในปัจจุบันเหล่านี้ คะแนนสำหรับหมวด กระบวนการเป็นองค์ประกอบของผลการดำเนินการโดยรวมซึ่งพิจารณาปัจจัยกระบวนการทั้ง 4 ดังนี้

แนวทาง (Approach-A)

- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ตามเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆ ขององค์กร
- ระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D)

- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อที่มีความ เกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กร
- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา
- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปใช้อย่างที่เหมาะสม

การเรียนรู้ (Learning-L)

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทางผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

การบูรณาการ (Integration-I)

- การบูรณาการแนวทางที่ใช้ให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและข้อกำหนดของ หัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์หมวดกระบวนการ (หมวด 1 – หมวด 6)
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร
- การบูรณาการแผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

ส่วนที่ 1
รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ
การบริหารจัดการธุรกิจสปา

หมวด 1 การนำองค์กร

กล่าวถึง วิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กร สื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่ปฏิบัติ ตามกฎหมายและมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูงนั้น เป็นการประเมิน บทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการชั้นนำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน รวมทั้งวิธีการที่สื่อสาร กับบุคลากร

1.1.1 องค์กรของท่านมีการชั้นนำองค์กรด้วยการกำหนดดังต่อไปนี้

1) การชั้นนำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ อย่างไรใน การถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ

วิสัยทัศน์ (Vision) คือ เป้าหมายที่มีลักษณะกว้างๆ เป็นความต้องการในอนาคต โดยมีได้กำหนดวิธีการไว้ เป็นข้อความทั่วไป ซึ่งกำหนดทิศทางของภารกิจ เป็นความมุ่งหมายในสถานภาพที่เราจะไปเป็นหรือเราไปอยู่ ณ วันหนึ่งในอนาคตที่องค์กรมุ่ง หมาย มุ่งหวังหรือประสงค์จะเป็น หรือจะมีในอนาคต

2) การชั้นนำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดพันธกิจขององค์กร โดยมีการดำเนินการในการถ่ายทอดพันธกิจสู่การปฏิบัติ

พันธกิจ (Mission) คือ ข้อความที่จะพรรณนาเพื่อให้ทราบว่า องค์กรนั้นๆ ตั้งขึ้นมาเพื่อทำอะไร ทำอย่างไร และทำเพื่อใคร เนื้อหาของพันธกิจมักจะ ครอบคลุมขอบเขตของการดำเนินงาน ปรัชญาความเชื่อของกิจการ เป้าหมายพื้นฐานและ ผลประโยชน์สำคัญที่จะมอบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรนั้น

3) การขึ้นองค์กรด้วย “ค่านิยม” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดค่านิยมขององค์กร และมีการดำเนินการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติ

ค่านิยม (Values) คือ ความเชื่อหรืออุดมการณ์หรือปรัชญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรนั้นๆ จะถูกนำมาใช้เพื่อดึงพลังอารมณ์ร่วมของพนักงานให้ปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ต้องใช้การสั่งหรือการบังคับ จึงเป็นความผูกพันเชิงความรู้สึกและอารมณ์

1.1.2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร และการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร

1.1.3 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กร และการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กร

1.1.4 การสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ ซึ่งการส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กรจะมี 2 ระดับ ทั้งระดับองค์กรและระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.1.5 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้กับบุคลากรเพื่อที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า และเสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้า

1.1.6 การสร้างให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการ
สร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร

1.1.7 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร
โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการวางแผนสืบทอด
ตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดความยั่งยืน

1.1.8 การพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในพัฒนาภาวะการณ์การเป็นผู้นำในอนาคต
ขององค์กร

1.1.9 การสร้างการสื่อสารในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับ
บุคลากร โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและมีลักษณะสองทิศทาง และ
รวมถึงการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญของผู้บริหาร

1.1.10 ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในเรื่องระบบการกำกับดูแลองค์กรในด้าน
การเงิน และระบบการป้องกันการทุจริต และรวมถึงการปราบปรามทุจริตหากเกิดขึ้นในองค์กร

1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร เป็นการประเมินว่าองค์กรได้
ดำเนินการอย่างไรในการจัดการดูแลองค์กรให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม
และรวมไปถึงการสนับสนุนชุมชนและสังคม

1.2.1 การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร

องค์กรมีการเก็บหลักฐานการดำเนินงานต่างๆภายในองค์กรเพื่อ
สามารถนำมาตรวจสอบและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรได้

1.2.2 การสร้างองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรมีวิธีการในการสนับสนุนชุมชนขององค์กร โดยวิธีการการ
กำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมต่อสังคม

1.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 1 การนำองค์กร จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

กล่าวถึง ในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำ วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยน เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ เป็นการประเมินว่าองค์กร ได้มี กระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างไร โดยคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญในการวางแผนหรือไม่ ได้แก่ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กรว่าเป็นอย่างไร และ พิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าการ ดำเนินงานขององค์กรสามารถเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางธุรกิจได้ รวมไปถึงการกำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

องค์กรต้องจัดให้มีกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่จุดที่องค์กรยังไปไม่ถึงแต่เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะไปให้ถึงในระยะเวลาที่กำหนด

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง เป็นการวางแผน ระยะเวลาขององค์กรที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่จุดที่องค์กรต้องการจะเป็น

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) หมายถึง แรงกดดัน ต่างๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจาก แรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มี ผลผลิตหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์เกิดจากแรงผลักดัน ภายนอก แต่อย่างไรก็ตามอาจจะเกิดจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในองค์กร

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages) หมายถึง ความ ได้เปรียบที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งปัจจุบันและอนาคต เมื่อเทียบกับ องค์กรอื่นที่มีผลผลิตหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจากสมรรถนะหลักของ องค์กร (Core Competency)

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในด้านต่างๆ ภายในองค์กร เป็นสิ่งที่เราทำได้ดีกว่าเหนือกว่าคู่แข่ง และ หรือทำให้เราแตกต่างไปจากคู่แข่ง เป็นสิ่งที่ยากต่อการเลียนแบบ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและสร้าง คุณค่าต่อลูกค้า

2.1.1 การสร้างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

องค์กรมีวิธีการสร้างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร แล้วหาแนวทางในการปฏิบัติตามแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

2.1.2 กระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อใช้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

องค์กรมีแนวทางในการวิเคราะห์สารสนเทศ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย เป็นต้น ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในการวางรากฐานข้อมูลตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ

2.1.3 การสร้างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

องค์กรมีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการยกระดับองค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างไร

2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นการประเมินว่าองค์กร ได้พิจารณาถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ถ่ายทอดไปสู่การดำเนินงาน การเลือกรูปแบบและวิธีการวัดผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ให้ตรงกับตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์

องค์กรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน และจัดทำแนวการปฏิบัติการขององค์กรให้มีการเข้าถึงได้อย่างง่าย

2.2.2 กระบวนการนำแผนปฏิบัติการที่จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กร

องค์กรมีการสร้างนโยบายหรือแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการภายในองค์กร

2.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สืบค้น และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

กล่าวถึง ในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการตรวจสอบวิธีการและกระบวนการในการมุ่งเน้นลูกค้าในด้านคั่นคว่าความพอใจและไม่พอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างของต้นและคู่แข่งการจัดทำแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลาดการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการเรียกร้องการบริการของลูกค้า

3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)

เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้านี้เป็นการประเมินว่าองค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเพื่อทราบถึงข้อมูลตอบกลับ (Feedback) ของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง นำข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้ามาสรุปผลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อเสนอแนะจากลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข

3.1.1 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าองค์กร

องค์กรมีวิธีการสร้างกระบวนการประเมินผลการพึงพอใจและไม่พอใจในการใช้บริการของลูกค้าต่อองค์กรของตนด้วยวิธีและมีการประเมินผล แก้ไขปัญหาของผลการแสดงความพึงพอใจของลูกค้า

3.1.2 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น

องค์กรมีวิธีการในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในการรับข้อมูลของคู่แข่งและมีแนวทางในการเปรียบเทียบการบริการลูกค้าระหว่างต้นและคู่แข่ง เพื่อทราบระดับความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

3.1.3 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

องค์กรมีแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามหรือการสอบถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความต้องการผลิตภัณฑ์หรือสินค้าตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยมีวิธีการเลือกใช้สารสนเทศ อาทิ การออกแบบสอบถาม การใช้สื่อในการประเมินความต้องการของสินค้าโดยมีเงื่อนไขที่ไม่รบกวนการได้รับบริการของลูกค้าจนเกิดความไม่พึงพอใจ

3.1.4 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด

องค์กรมีวิธีการสร้างกระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด

3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้า

เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้าเป็นการประเมินว่าองค์กรมีวิธีการในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ยังคงใช้บริการกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และต้องศึกษาตลาดธุรกิจที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนการตลาด รวมทั้งมีการจัดการ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยองค์กรต้องวิเคราะห์สาเหตุ การดำเนินการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า

3.2.1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า

องค์กรมีแนวทางจัดทำกระบวนการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้าและมีวิธีการสร้างความเข้าใจในองค์กรของตนในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า ที่เหมาะสม ไม่สร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร

3.2.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

องค์กรมีแนวทางในการจัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยมีลำดับขั้นตอนในการเรียกร้องและมีการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องจากลูกค้าให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร

3.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

กล่าวถึงการจัดการความรู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าองค์กรมีวิธีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ความรู้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า องค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนำผลทบทวนข้อมูลมาใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรนี้เป็นการประเมินวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และการนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องมีกระบวนการในการเลือกตัววัดผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.1.1 การวางระบบตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องกับทิศทางดำเนินงานขององค์กร

องค์กรมีการวางระบบการดำเนินงานที่เป็นแบบแผน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้ต้องมีความสอดคล้องกับทิศทางการทำงานขององค์กร

4.1.2 การเลือกใช้ตัววัดผลเพื่อทำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการเลือกใช้ตัวชี้วัดเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน และการนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร

4.1.3 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

องค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรเอง หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างหน่วยงานอื่น

4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.1 การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตจากผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการจัดการด้านสารสนเทศ ที่สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตเพื่อนำมาวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานในองค์กรได้

4.2.2 ระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

องค์กรมีระบบการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2.3 ระบบการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร

องค์กรควรมีระบบการบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสม มีคุณภาพ และมีความพร้อมใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร หรือลูกค้า

4.2.4 ระบบการคัดเลือกเพื่อความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการจัดการเพื่อให้องค์กรมีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้มีคุณภาพ นั่นคือ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

4.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สำรวจ และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสามารถขององค์กร ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน การจัดการและการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กรโดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบไปด้วย

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร เป็นการประเมินการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและเกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรต้องมีการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีการรักษาบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย สวัสดิภาพ และเกื้อหนุนการทำงาน

5.1.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

องค์กรมีแนวทางการประเมินความต้องการด้วยวิธีใดบ้างเพื่อให้ทราบถึงขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาหลังจากทราบถึงผลการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1.2 การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรขององค์กร

องค์กรมีขั้นตอนในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุบุคลากรเข้ามาในองค์กร และมีแนวทางในการรักษาบุคลากรขององค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุบุคลากรด้วยวิธีการ เช่น การลงประกาศในเว็บไซต์ การลงประกาศในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5.1.3 การจัดโครงสร้างด้านบุคลากรขององค์กรที่เอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

องค์กรมีการจัดโครงสร้างด้านบุคลากรขององค์กรให้เหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถของบุคลากร ในตำแหน่งต่างๆได้อย่างเหมาะสมเพื่อเอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

5.1.4 การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการผลการดำเนินงานที่ดีของบุคลากร

องค์กรมีการดำเนินการจัดทำสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร ได้แก่ การจัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความสบาย และปลอดภัยในการทำงาน เพื่อเอื้อต่อการผลการดำเนินงานที่ดีของบุคลากร

5.1.5 นโยบายด้านสิทธิประโยชน์ ที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

องค์กรมีการออกแบบ บริหารการจัดนโยบายด้านสิทธิประโยชน์ และดำเนินการนโยบายด้านสิทธิประโยชน์ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร และสอดคล้องกับทิศทางการทำงานขององค์กร ได้แก่ การทำประกันสังคม การกำหนดวันหยุดงาน

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันองค์กร เป็นการประเมินวิธีการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กร และในระดับบุคคล โดยองค์กรจะต้องมีการสร้างความผูกพัน ให้ค่าตอบแทน ให้รางวัลบุคลากร และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงการประเมินความผูกพันของบุคลากร และนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินการ

5.2.1 กระบวนการค้นหาองค์กรประกอบในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร

องค์กรมีการจัดหาวิธีการ กระบวนการในการค้นหาและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานร่วมกันและมีประสิทธิภาพ

5.2.2 การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

องค์กรมีแนวทางการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

5.2.3 การสร้างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

องค์กรมีแนวทางในการสร้างระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน ในการชี้วัดคุณภาพของบุคลากรในองค์กรจากผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

5.2.4 ระบบการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

องค์กรมีการดำเนินการจัดการประเมินความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานร่วมกับองค์กร และมีแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาจากผลการประเมิน

5.2.5 การสร้างการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆ

องค์กรมีวิธีการใดบ้างในการสร้างการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆ ได้แก่ การจัดอบรม การสัมมนา บุคลากรในหน่วยงาน

5.2.6 การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

องค์กรมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การประเมินผลการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานในด้านคุณภาพการดำเนินงาน และความพึงพอใจในการดำเนินงานของบุคลากร

5.2.7 การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร

องค์กรมีการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเหมาะสมตามประสบการณ์การทำงาน และผลการดำเนินงานของบุคลากร

5.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สืบค้น และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 6

การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

กล่าวถึง ในหมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติ เป็นการตรวจสอบวิธีการและกระบวนการในการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ในด้านการค้นหากระบวนการที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า คุ่มเวลา และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างของต้นและคู่แข่ง การจัดทำแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลาด การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนความพร้อมและความปลอดภัยในการดำเนินงาน

6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านระบบงาน

การออกแบบระบบงานให้บริการของธุรกิจบริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการธุรกิจสปา และเพื่อการจัดทำข้อกำหนดของระบบงาน

6.1.1 การพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การบริการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรจัดทำกระบวนการทำงานนั้นขึ้นมา

องค์กรมีแนวทางในการพัฒนา การให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ธุรกิจสปา จำเป็นต้องคำนึงการวางแผนการดำเนินงานดังนี้

- การวางแผนการออกแบบระบบงานให้บริการลูกค้าสปา
- การประเมินสถานที่สำหรับการบริการลูกค้า
 - ทำเลที่ตั้ง
 - ภายในอาคาร
 - พื้นที่สวนและหยู้นอกตัวอาคาร
 - ห้องรับรองลูกค้า
 - ห้องสปา
 - ห้องน้ำ
 - ทางเดิน
 - ฯลฯ

6.1.2 การสร้างระบบควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้าขององค์กร

องค์กรมีวิธีการในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้าขององค์กร

หลังจากการวางแผนการออกแบบระบบงานเรียบร้อยแล้ว การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านธุรกิจสพจะเป็นการเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารด้านการปฏิบัติงานด้านธุรกิจสพให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กร ซึ่งการจัดทำคู่มือและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านต่างๆของธุรกิจสพ ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคู่มือที่ควรจะมีการจัดทำ ดังนี้

คู่มือด้านการบริหารจัดการ

- ❖ กิจกรรมทบทวนและพัฒนาคุณภาพ
- ❖ การบริหารงานบุคคล
- ❖ การรับสวัสดิการและสิทธิพิเศษของเจ้าหน้าที่ ในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน
- ❖ การดำเนินการทางวินัย
- ❖ การร้องทุกข์
- ❖ กระบวนการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าและเจ้าหน้าที่
- ❖ การบำรุงรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น

คู่มือด้านการบริการ

- ❖ การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ
- ❖ ขั้นตอนการให้บริการสพต่างๆ
- ❖ การปฏิบัติกับลูกค้าเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
- ❖ การดูแลสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่ใช้ในสถานประกอบการ

คู่มือด้านประเด็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม

- ❖ การรักษาความลับของลูกค้า
- ❖ การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า
- ❖ การยินยอม/ไม่ยินยอมรับบริการของลูกค้า

คู่มือด้านการบันทึกและจัดทำเอกสาร

- ❖ การบันทึกฐานข้อมูลลูกค้า ประวัติส่วนตัว ความชอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจต่อการรับบริการ
- ❖ การบันทึกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความผิดพลาด อุบัติการณ์ คำร้องเรียน

คู่มือด้านความปลอดภัย

- ❖ แผนรับมืออุบัติเหตุจากการให้บริการ
- ❖ การป้องกันและควบคุมเชื้อโรค
- ❖ การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ❖ การป้องกันอัคคีภัย
- ❖ วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความผิดพลาด หรืออุบัติเหตุการณ์

องค์กรควรมีการประเมินคู่มือและวิธีปฏิบัติอย่างน้อยทุกๆ 3 ปี หรือเมื่อเห็นว่าจำเป็น เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

6.2.1 ระบบการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้า

องค์กรมีวิธีการจัดการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้า เพื่อให้อนาคตขององค์กรเกิดความยั่งยืนและมั่นคง

6.2.2 กระบวนการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินของการดำเนินงาน

องค์กรมีแนวทางในการจัดการด้านความพร้อมและความปลอดภัยในการดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน กระบวนการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินของการดำเนินงานของธุรกิจสปา ดังนี้

- 1) ภาระงานดูแลลูกค้าให้เกิดความปลอดภัยเพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้น ให้พิจารณาถึง
 - ❖ การป้องกันเหตุฉุกเฉินจากความผิดปกติทางร่างกายของลูกค้า ขณะให้บริการ โดยส่งเสริมอบรมพนักงานสปา ให้รู้หลักการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และส่งต่อสถานพยาบาลได้
 - ❖ การป้องกันเหตุฉุกเฉินจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ
 - ❖ การป้องกันเหตุฉุกเฉินจากการหกล้มหรือสะดุดสิ่งของภายในสถานประกอบการ
 - ❖ การป้องกันเหตุฉุกเฉินจากอัคคีภัย และภัยอื่นๆ
 - ❖ การป้องกันอันตรายจากความร้อนในห้องซาวน่าและสตรีม โดยมีตัววัดและควบคุมระดับอุณหภูมิ ความร้อน และสามารถลดระดับความร้อนลงอัตโนมัติเมื่ออุณหภูมิสูงมากเกินไป
- 2) ภาระงานดูแลเพื่อป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ให้พิจารณาถึง
 - ❖ การล้างมือ ทุกกิจกรรมที่ต้องสัมผัสสิ่งของหรือร่างกาย ในขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
 - ❖ การใช้ถุงมือในการหยิบจับสิ่งของที่มีการฆ่าเชื้อโรค
 - ❖ การใช้ผ้าปิดปากและจมูก ผู้ปฏิบัติงานหากมีอาการป่วยและจำเป็นต้องให้บริการ
 - ❖ การใช้เสื้อคลุมและผ้ากันเปื้อน
 - ❖ การใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ
 - ❖ การแยกขยะภายในสปา

6.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ จะต้องถูกประเมินในลักษณะของกระบวนการของ ADLI หรืออาจเป็นแบบตามวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพจะต้องหมุนอย่างต่อเนื่อง

Approach: Plan คือ การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนและแสดงให้เห็นแนวทางที่เป็นระบบ

Deployment: Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและแสดงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

Learning: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง และแสดงถึงการพัฒนาด้านการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

กล่าวถึง องค์กรสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านที่สำคัญขององค์กรได้

7.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร

7.2 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการให้บริการ เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมินกระบวนการให้บริการขององค์กรโดยลูกค้า

7.4 ผลลัพธ์ด้านการเงิน เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรในด้านผลการดำเนินงานขององค์กรด้านการเงิน

ส่วนที่ 2

คำอธิบายผลการประเมินคุณภาพของระบบ
การบริหารจัดการธุรกิจ

ส่วนที่ 2

คำอธิบายผลการประเมินคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจ

1. องค์กรที่ได้คะแนนคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจโดยรวมมากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง ระบบการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจมีคุณภาพโดยรวมในระดับที่ดีเลิศ คะแนนคุณภาพในระดับดังกล่าว แสดงถึง องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดีเลิศ การดำเนินธุรกิจมีแนวโน้มของความยั่งยืน องค์กรจำเป็นที่จะต้องรักษาคุณภาพในการดำเนินธุรกิจในระดับดีเลิศนี้อย่างเข้มแข็ง

2. องค์กรที่ได้คะแนนคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจโดยรวมตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 หมายถึง ระบบการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจมีคุณภาพโดยรวมในระดับที่ดีมาก คะแนนคุณภาพในระดับดังกล่าว แสดงถึง องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดีมาก การดำเนินธุรกิจกำลังเริ่มต้นเข้าสู่แนวโน้มของความยั่งยืน ซึ่งองค์กรควรจะต้องพัฒนาคุณภาพการดำเนินธุรกิจของตนตามเกณฑ์คุณภาพให้เข้าสู่คุณภาพการดำเนินธุรกิจในระดับที่ดีเลิศต่อไป

3. องค์กรที่ได้คะแนนคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจโดยรวมตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง ระบบการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจมีคุณภาพโดยรวมในระดับดี คะแนนคุณภาพในระดับดังกล่าว แสดงถึง องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ดี ความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจยังไม่สามารถคาดเดาได้ ซึ่งองค์กรจะต้องพัฒนาคุณภาพการดำเนินธุรกิจของตนตามเกณฑ์คุณภาพให้เข้าสู่คุณภาพการดำเนินธุรกิจในระดับที่ดี และดีเลิศต่อไป

4. องค์กรที่ได้คะแนนคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจโดยรวมตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง ระบบการบริหารจัดการขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจมีคุณภาพโดยรวมในระดับพอใช้ คะแนนคุณภาพในระดับดังกล่าว แสดงถึงองค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับพอใช้ ซึ่งผลการดำเนินขององค์กรยังอยู่ในระดับที่มีความเสี่ยง องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพทุกด้าน

5. องค์กรที่ได้คะแนนคุณภาพของระบบการบริหารจัดการธุรกิจโดยรวมต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง องค์กรควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขององค์กร คะแนนคุณภาพในระดับดังกล่าวแสดงถึง ระบบการบริหารจัดการขององค์กรยังอ่อนแอ องค์กรไม่มีขีดความสามารถในการแข่งขัน และในที่สุดจะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์กร ทำให้ผลประโยชน์ลดลงเรื่อยๆ องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพทุกด้านโดยเร่งด่วน

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรมากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการนำองค์กรขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการนำองค์กรอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการนำองค์กรขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการนำองค์กรอย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการนำองค์กรขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการนำองค์กร แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการนำองค์กรขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการนำองค์กร แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการนำองค์กร หรือ มีการนำองค์กรแต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการนำองค์กรที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์มากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ สมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบตาม หลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่อง ของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่กระบวนการดังกล่าวยัง ดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการ องค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่กระบวนการ ดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหาร จัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์หรือ มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตาม หลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบตาม หลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้าหรือ มีการมุ่งเน้นลูกค้าแต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มากกว่า ร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ตั้งแต่ ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้หรือ มีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผน ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากรอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากรอย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากรแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นบุคลากรแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นบุคลากรต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการมุ่งเน้นบุคลากรหรือ มีการมุ่งเน้นบุคลากรแต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติมากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตาม

หลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นการปฏิบัติแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นการปฏิบัติแต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติหรือ มีการมุ่งเน้นการปฏิบัติแต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์มากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับดีเลิศ

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ตั้งแต่ ร้อยละ 76 – 85 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับดีมาก

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับดี

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับดีพอใช้

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึงองค์กรมี ผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการที่ไม่ดี ควรปรับปรุง หรือ องค์กรไม่ได้จัดทำผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการ

ส่วนที่ 3
แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพ
การบริหารจัดการธุรกิจสปา

ส่วนที่ 3

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพธุรกิจสปา

คำชี้แจง โปรดให้คะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงขององค์กรของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร (คะแนนเต็ม 120 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ข้อละ 10 คะแนน (รวม 100 คะแนน)											
1.1.1 การชั้นนำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม 1) การชั้นนำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง 2) การชั้นนำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง 3) การชั้นนำองค์กรด้วย “ค่านิยม” โดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.3 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1.4 การสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคลากรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.5 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.6 การสร้างให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.7 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.8 การพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.9 การสร้างการสื่อสารในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง											
1.1.10 ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กรร้อยละ 10 คะแนน (20 คะแนน)											
1.2.1 การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร											
1.2.2 การสร้างองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม											
คะแนนรวมหมวดที่ 1 (คะแนนเต็ม 120 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 24											

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ร้อยละ 10 คะแนน (30 คะแนน)											
2.1.1 การสร้างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์											
2.1.2 กระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อใช้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร											
2.1.3 การสร้างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติร้อยละ 10 คะแนน (20 คะแนน)												
2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์												
2.2.2 กระบวนการนำแผนปฏิบัติการที่จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กร												
คะแนนรวมหมวดที่ 2 (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)												
คิดเป็นร้อยละ 10												

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (คะแนนเต็ม 60 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.1 เกณฑ์คุณภาพเสียงของลูกค้าร้อยละ 10 คะแนน (40 คะแนน)												
3.1.1 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า												

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1.2 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น											
3.1.3 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า											
3.1.4 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด											
3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้าร้อยละ 10 คะแนน (คะแนน 20 คะแนน)											
3.2.1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่รักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า											
คะแนนรวมหมวดที่ 3 (คะแนนเต็ม 60 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 12											

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (คะแนนเต็ม 70 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ข้อละ 10 คะแนน (30 คะแนน)											
4.1.1 การวางระบบตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องกับทิศทางดำเนินงานขององค์กร											
4.1.2 การเลือกใช้ตัววัดผลเพื่อทำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน											
4.1.3 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อละ 10 คะแนน (40 คะแนน)											
4.2.1 การคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตจากผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน											
4.2.2 ระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน											
4.2.3 ระบบการบริหารจัดการความรู้องค์กร											
4.2.4 ระบบการคัดเลือกเพื่อความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร											
คะแนนรวมหมวดที่ 4 (คะแนนเต็ม 70 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 14											

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (คะแนนเต็ม 120 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร ข้อละ 10 คะแนน (50 คะแนน)											
5.1.1 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร											
5.1.2 การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรขององค์กร											
5.1.3 การจัดโครงสร้างด้านบุคลากรขององค์กรที่เอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร											
5.1.4 การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อผลการดำเนินงานที่ดีของบุคลากร											
5.1.5 นโยบายด้านสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร											
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (70 คะแนน)											
5.2.1 กระบวนการค้นหาองค์กรประกอบในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.2.2 การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร											
5.2.3 การสร้างระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร											
5.2.4 ระบบการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร											
5.2.5 การสร้างการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆ											
5.2.6 การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา											
5.2.7 การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร											
คะแนนรวมหมวดที่ 5 (คะแนนเต็ม 120 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 24											

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านระบบงาน ข้อละ 10 คะแนน (20 คะแนน)											
6.1.1 การพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การบริการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรจัดทำกระบวนการทำงานนั้นขึ้นมา											
6.1.2 การสร้างระบบควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้าขององค์กร											
6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน ข้อละ 10 คะแนน (20 คะแนน)											
6.2.1 ระบบการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้า											

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2.2 กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉินของการทำงาน											
คะแนนรวมหมวดที่ 6 (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 8											

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	คะแนนประเมิน										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (10 คะแนน)											
7.2 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (10 คะแนน)											
7.3 ผลลัพธ์ด้านการให้บริการ (10 คะแนน)											
7.4 ผลลัพธ์ด้านการเงิน (10 คะแนน)											
คะแนนรวมหมวดที่ 7 (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)											
คิดเป็นร้อยละ 8											

ส่วนที่ 4

ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจสปา

ส่วนที่ 4 รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจสภา

ธุรกิจสภาจะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการใน 2 ด้าน คือ

- การจดทะเบียนพาณิชย์และการจัดตั้งธุรกิจ โดยทั่วไป ธุรกิจด้านบริการอย่างเดียว จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ถ้าร้านมีการขายสินค้าอื่นด้วย ผู้ลงทุนก็ต้องขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้ลงทุนสามารถศึกษารายละเอียดการจัดตั้งและการขออนุญาตได้ที่ www.dbd.go.th, www.ismed.or.th
- การเสียภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการสามารถศึกษารายละเอียดการจดทะเบียนและการยื่นชำระภาษีได้ที่ www.rd.go.th

ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการ จะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

- **กิจการเจ้าของคนเดียว**

เจ้าของกิจการมีหน้าที่ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ เจ้าของกิจการใดฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และปรับต่อเนื่อง อีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้จดทะเบียน การจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม 50 บาท

- **ห้างหุ้นส่วน**

1) **ห้างหุ้นส่วนสามัญ** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้

2) **ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) **ห้างหุ้นส่วนจำกัด** ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น 2 จำพวก จำพวกที่ต้องรับผิดในหนี้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วน จำพวกไม่จำกัดความรับผิด" และอีก จำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วม

ลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) ขอจองชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น ทางอินเทอร์เน็ตไปที่ www.dbd.go.th

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจกรรมที่จะทำ สถานที่ตั้งห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ชื่อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับ ประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียน จัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล / ห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์ จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียนก็สามารถ จะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญ สมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือ หุ้นส่วนผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3) ค่าธรรมเนียมเรียกเก็บตามจำนวนหุ้นของห้าง แสนละ 100 บาท ขั้นต่ำ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 5,000 บาท

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

● **บริษัทจำกัด**

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินผู้ถือหุ้นแต่ละคนตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

1) ขอจองชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น ทางอินเทอร์เน็ตไปที่ www.dbd.go.th

2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัดที่ตั้ง สำนักงานแห่งใหญ่ กิจกรรมที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัท ทุกคนในแบบพิมพ์ คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องผนึกอกรแสตมป์ 200 บาท) และให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียน แสนละ 50 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

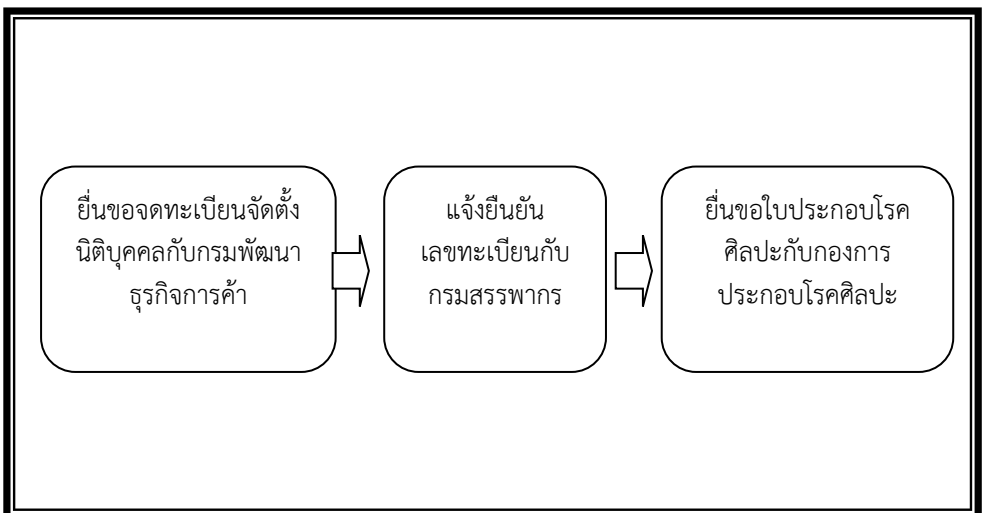
3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองซื้อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัทต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองซื้อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท ทั้งนี้ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถดำเนินการได้พร้อมกันในวันเดียว ศึกษารายละเอียดได้ที่ www.dbd.go.th

4) ปกติกการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่มจัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจ กระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งนิติบุคคลสภาพเพื่อให้รับรองลายมือชื่อของตนเองได้ในอีกทางหนึ่ง

การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

สำหรับการประกอบธุรกิจสพามีขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนการขอจัดตั้งนิติบุคคล



โดยทั่วไปธุรกิจบริการจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ถ้าขายสินค้าอื่นร่วมด้วยต้องจดทะเบียน โดยสามารถศึกษารายละเอียดขออนุญาตได้ที่ www.dbd.go.th

การขอบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

ยื่นขอได้ที่ กรมสรรพากร เพื่อดำเนินการทางภาษีการจดทะเบียน และภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยศึกษาจาก www.rd.go.th

การขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ขอใบอนุญาตรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และใบอนุญาตรับรองผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ สถานที่ติดต่อ สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เบอร์โทร 02- 951-0792-94

ภาคผนวก
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติดังปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

“ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙”

“สถานประกอบการ” หมายความว่า สถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยที่ใช้ในการประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือกิจการนวดเพื่อเสริมสวย ซึ่งกิจการดังกล่าวไม่เข้าข่ายการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพอื่นตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทางการแพทย์ หรือสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

“กิจการสปาเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนาบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ หรือไม่ก็ได้

“กิจการนวดเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า การประกอบกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการจากคณะกรรมการ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้และทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการ

มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

ข้อ ๓ มาตรฐานสถานที่ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(๑) ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวก ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ขีดศาสนสถานในระยะที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ

(๒) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบกิจการสปา ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นซึ่งมิใช่กิจการสถานบริการ ต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นนั้นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้น

(๓) พื้นที่สถานประกอบการจะต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(๔) กรณีสถานประกอบการ มีการให้บริการหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละสัดส่วนจะต้องมีพื้นที่และลักษณะตาม มาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท

(๕) การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล จะต้องไม่ให้มีติดชิดหรือลับตาจนเกินไป

(๖) พื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

(๗) อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคง ถาวร ไม่ชำรุดและไม่มีการปล้ำงสกปรก

(๘) บริเวณพื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ พื้นควรทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่ายและไม่ลื่น

(๙) จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในการให้บริการแต่ละพื้นที่

(๑๐) จัดให้มีการระบายอากาศเพียงพอ

(๑๑) มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล

(๑๒) มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

(๑๓) จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอย่างเพียงพอและควรแยกส่วนชาย หญิง

(๑๔) จัดให้มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม โดยจะต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

ข้อ ๔ มาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการสถานประกอบการนั้น ผู้ดำเนินการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปีบริบูรณ์

(ข) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

(ค) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรองหรือให้ความเห็นชอบ หรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปี

(ง) ผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถ ตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

(จ) กรณีเคยเป็นผู้ดำเนินการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกละทิ้งไม่น้อยกว่า ๒ ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

(ฉ) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(ช) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

๑) โรคพิษสุราเรื้อรัง

๒) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง

๓) โรคจิตร้ายแรง

๔) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถาน

ประกอบการ

(ซ) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(ฅ) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้

ความสามารถ

(๒) ผู้ดำเนินการต้องควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นได้โดยใกล้ชิดและไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว

(๓) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ และต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตท้องที่ ทราบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการ ในระหว่างที่ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้ แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน

ข้อ ๕ ผู้ดำเนินการมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ ให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้นโดยเคร่งครัด

(๒) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน

(๓) ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายการใหม่ หรือปรับปรุงบริการรายการใดๆ ในแบบแสดงรายการ หรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้น หรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้นๆ ได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

(๔) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

(๕) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

(๖) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการมิให้มีการลักลอบ หรือมีการค้า หรือร่วมประเวณี หรือมีการกระทำ หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรมและประเพณีอันดี

(๗) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

(๘) ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

(ก) รับผู้มีอายุต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน

(ข) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีเมามาจนประพาศติวุ่นวาย หรือครองสติไม่ได้เข้าไปอยู่ในสถานประกอบการระหว่างเวลาทำการ

(ค) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

(ง) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการโดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน

(๙) ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานโดยเคร่งครัด
๑๐) ผู้ดำเนินการต้องดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงานของ
ผู้ให้บริการและพนักงาน และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจาก
ผู้รับบริการ

(๑๑) ผู้ดำเนินการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้
ชัดเจน ณ สถานที่ประกอบการนั้น

ข้อ ๖ ในกรณีที่มีการตรวจสอบพบว่า สถานที่ประกอบการใดมีผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมี
ลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อ ๔ หรือไม่ดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ ๕ ให้
คณะกรรมการผู้ตรวจสอบแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถาน
ประกอบการกลางเพื่อพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถของผู้ดำเนินการ

ข้อ ๗ มาตรฐานผู้ให้บริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์

(ข) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงาน
ราชการ สถาบันหรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถาน
ประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ
มาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี และผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจ
และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

(ค) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

๑) โรคพิษสุราเรื้อรัง

๒) โรคติดเชื้อเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง

๓) โรคจิตร้ายแรง

๔) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือ

โรคติดต่อกันในระยะร้ายแรง

(ง) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้

ความสามารถ

(จ) กรณีเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่ถูกคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถ จะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า ๒ ปี จึงจะขอประเมินความรู้ ความสามารถใหม่ได้

(๒) ผู้ให้บริการมีหน้าที่และข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(ก) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา

(ข) ไม่ก่อกวน แกล้ง ทำร้าย หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

(ค) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น

(ง) ไม่แสดงอาการยั่ววน กระทำลามกอนาจาร หรือพูดจาในทำนองให้ผู้รับบริการเข้าใจว่าผู้ให้บริการต้องการมีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือค้าประเวณี

(จ) ไม่พูดจาหยอกล้อ หรือล้อเล่น หรือกระทำการใดๆ อันมิใช่หน้าที่ที่จะต้องให้บริการกับผู้รับบริการ โดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพ อ่อนโยน

(ฉ) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือของมีเมา หรือยาเสพติด ในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

(ช) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำและไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ

(ซ) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง และไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

(ฌ) ห้ามมิให้ผู้ให้บริการใส่เครื่องประดับหรือของมีค่า ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

(ญ) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

ข้อ ๘ มาตรฐานการบริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตามประกาศนี้ และห้ามมิให้นำผู้ที่ขาดคุณสมบัติมาให้บริการ เว้นแต่ผู้ให้บริการฝึกหัด ซึ่งมีจำนวนไม่เกินกึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการที่มี

(๒) ผู้ประกอบการต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยจะต้องมีบริการหลักประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น บริการอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำเย็น เป็นต้น และให้มีบริการอื่น

เช่น การพอกโคลน การเสริมสวย การออกกำลังกาย อาหารสุขภาพ โยคะ สมาธิและอื่นๆ อีก ๓ รายการเป็นอย่างน้อย

(๓) สถานประกอบการต้องมีลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้

(ก) เวลาเปิดทำการให้เริ่มบริการได้ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา และเวลาปิดทำการหรือให้บริการไม่เกิน ๒๒.๐๐ นาฬิกา

(ข) ผู้ประกอบการต้องแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการ ตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

(ค) ผู้ประกอบการต้องจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ ไว้เป็นหลักฐาน ตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยต้องเก็บรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับแต่วันที่จัดทำ

(ง) ห้ามมิให้มีการบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาทุกชนิด แก่พนักงานผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการและต้องถือเป็นเขตปลอดบุหรี่

(จ) การให้บริการจะต้องไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะการประกอบวิชาชีพอื่นตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทางการแพทย์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(ฉ) การประชาสัมพันธ์หรือการโฆษณาการให้บริการของสถานประกอบการจะต้องไม่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่าสถานที่ดังกล่าว มีการให้การบำบัดรักษาพยาบาล อันอาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย และข้อความโฆษณานั้นจะต้องไม่เป็นเท็จหรืออื้อวอดเกินความเป็นจริง

(ช) ผู้ประกอบการต้องแสดงรายการบริการ และอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถให้ตรวจสอบได้

(ซ) ผู้ประกอบการต้องไม่จัดหรือยินยอมให้มีรูปแบบการให้บริการ ที่อาจเข้าข่ายหรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่จะต้องขออนุญาตเป็นพิเศษ เช่น การพนัน การแสดงดนตรีการขับร้อง คาราโอเกะ สนั่นเกอร์ เต้นรำ รำวง ตลอดจนจัดให้มีมหรสพอื่นๆ เป็นต้น

(ฌ) ผู้ประกอบการต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่หน้าอกด้านซ้าย

ข้อ ๙ มาตรฐานความปลอดภัยกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบการ และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ

(๒) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีป้ายหรือข้อความเพื่อแสดง หรือเตือนให้ผู้รับบริการ ระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

(๓) ในกรณีที่กิจการสปาเพื่อสุขภาพ มีการจัดให้มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนํ้าวน ไว้บริการตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตรายไว้บริการ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดีเป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ทั้งในขณะที่ใช้งานและหลังการใช้งาน

(๔) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้โดยง่ายและชัดเจนจากจุดที่ผู้รับบริการกำลังใช้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนํ้าวนอยู่ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถควบคุมเวลาการใช้อุปกรณ์ด้วยตนเองได้โดยสะดวก

(๕) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติในทันทีที่เกิดจากภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้ง่ายและสะดวกในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

(๖) ภายในบริเวณที่ให้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนํ้าวน และบ่อนํ้าร้อน นํ้าเย็นต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลา เพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบอุปกรณ์สามารถปรับและควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการตลอดเวลา

(๗) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบคัดกรองผู้รับบริการ ที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการในบางแผนก โดยเฉพาะต้องไม่อนุญาตให้สตรีตั้งครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภท ที่อาจเกิดปัญหาได้เมื่อเข้าใช้อุปกรณ์บางชนิด ผู้ที่เพิ่งจะดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือเมาสุรา ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยเบาหวานและผู้ป่วยโรคหัวใจเข้าใช้อุปกรณ์ หรือบริการที่เสี่ยงต่อภาวะนั้น เว้นแต่จะได้รับการสั่งให้ใช้อุปกรณ์จากแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง

(๘) ผู้ประกอบการต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับให้บริการ ไม่ว่าจะเป็อ่างนํ้าวน สระนํ้า หรืออุปกรณ์การใช้นํ้าชนิดอื่นใด ให้มีคุณสมบัติทางเคมีที่ปลอดภัยและไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อ

(๙) ผ้า อุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อใช้บริการแล้ว ต้องซักหรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ก่อนนำกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป และในกรณีที่การให้บริการมี

ความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การใช้ไม้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขีดหรือขีดผิวหนังในการบริการกดจุด ฝ่าเท้า ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ ไม่น้อยกว่าเทคนิคการ ปลอดภัยทุกครั้งหลังการให้บริการ

(๑๐) ในกรณีที่ผู้ให้บริการอาจมีการหายใจรดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ เช่น ในการ ดูแลและนวดบริเวณใบหน้า ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกต้องลักษณะเพื่อป้องกันการหายใจ รดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการและการแพร่กระจายเชื้อระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการ ในขณะที่มีการให้บริการทุกครั้ง

(๑๑) ผู้ประกอบการต้องมีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม

(๑๒) ต้องมีระบบการป้องกันอัคคีภัย ในสถานประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการ ควบคุมอาคาร
