

แบบประเมินตนเอง

รางวัลนวัตกรรมไทยพรีเมียม (Nuad Thai Premium Awards , NTP AWARDS)

ชื่อสถานประกอบการ..... สถานที่ตั้งเลขที่.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

พื้นที่ให้บริการ.....ตารางเมตร

ชื่อผู้ประกอบการ.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ประเภทกิจการ สปา นวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม**มาตรฐานที่ ๑ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม**

คำอธิบาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมีการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการครบทั้ง ๕ มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ประกอบด้วย ๕ เกณฑ์ ได้แก่ ๑) อาคารสถานที่ ๒) การเข้าถึง ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ความปลอดภัย และ ๕) สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑. อาคารสถานที่					
๑	อาคารมีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย				
๒	ป้ายสถานประกอบการที่มองเห็นได้ชัดเจน				
๓	ป้ายสถานประกอบการมีเอกลักษณ์เฉพาะ และบ่งบอกถึงความ เป็นไทย				
๔	วัสดุที่ใช้ทำป้ายสถานประกอบการมีส่วนที่มาจากธรรมชาติ				
๕	ป้ายสถานประกอบการมีความสวยงาม				
๖	ป้ายชื่อสถานประกอบการ มีภาษาต่างประเทศกำกับ				
๗	รูปแบบการตกแต่งร้านมีแนวคิดเฉพาะและชัดเจน มีเรื่องราว				
๘	มีป้ายข้อความภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ที่จำเป็น นอกเหนือจากป้ายข้อความภาษาไทย				
๙	การตกแต่งร้านมีเอกลักษณ์ความเป็นไทย และมีอัตลักษณ์ ตามถิ่นที่ตั้งของสถานประกอบการ				
๑๐	มีการใช้วัสดุจากธรรมชาติมาตกแต่งร้าน				
๑๑	พื้นที่ให้บริการแต่ละบริการมีความเป็นสัดส่วน และเหมาะสม กับลักษณะของบริการ				
๑๒	มีการอนุรักษ์หรือประหยัดพลังงานในระบบต่างๆของอาคาร				
๑๓	มีระบบระบายน้ำทิ้งจากอาคารที่ดี				
๒. การเข้าถึง					
๑๔	ลูกค้าสามารถมองเห็นป้ายสถานประกอบการได้ชัดเจน แม้ในเวลามืดหรือตอนกลางคืน				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑๕	ทางเข้าอาคารมองเห็นอย่างชัดเจนไม่มีสิ่งกีดขวาง				
๑๖	มีป้ายบอกทางในสถานประกอบการที่ชัดเจน				
๑๗	มีเส้นทางหรือถนน เข้าถึงสถานประกอบการได้อย่างสะดวก				
๑๘	มีทางเดินเข้าถึงอาคารได้อย่างสะดวกปลอดภัย				
๑๙	มีทางลาดที่รถเข็นนั่งเข้า - ออกสถานประกอบการได้				
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๒๐	มีที่นั่งพักคอยในจำนวนที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ				
๒๑	มีที่จอดรถสำหรับลูกค้า สะดวก เพียงพอและปลอดภัย				
๒๒	มีที่จอดรถสำหรับรับส่งคนพิการหรือผู้สูงอายุ				
๒๓	มีน้ำดื่มที่สะอาดให้บริการ				
๒๔	มีบริเวณหรือห้องสำหรับเก็บผ้า ผลิตภัณฑ์ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่สะอาดเหมาะสมเพียงพอและเป็นสัดส่วน				
๒๕	มีห้องน้ำแยกชายหญิงเป็นสัดส่วน สะอาด				
๒๖	มีห้องน้ำสำหรับลูกค้าโดยเฉพาะไม่รวมกับห้องน้ำของพนักงาน				
๒๗	ห้องน้ำทุกห้องมีความสะอาด มีสบู่เหลวล้างมือ มีผ้าเช็ดมือ และลักษณะอื่นๆถูกหลักสุขาภิบาล				
๒๘	มีห้องพักและพักผ่อนของพนักงานหรือผู้ให้บริการที่เพียงพอเหมาะสม				
๒๙	มีห้องน้ำที่เอื้อต่อการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ				
๓๐	มีอ่างล้างมือในตำแหน่งที่เหมาะสม				
๔. ความปลอดภัย					
๓๑	มีกล้องวงจรปิดบริเวณต้อนรับและที่จอดรถ				
๓๒	ผิวพื้นและผิวทางเดินภายในอาคารเรียบสะอาด ไม่ลื่น				
๓๓	มีระบบดับเพลิงที่เพียงพอและเหมาะสม				
๓๔	มีเครื่องมือหรือระบบแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉิน เพื่อแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจากภายนอก				
๓๕	มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น				
๓๖	มีเส้นทางหนีไฟที่ชัดเจน				
๓๗	มีการเตือนและระบบป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินผู้รับบริการ				
๓๘	มีระบบแสงสว่างฉุกเฉิน กรณีไฟฟ้าหลักดับ				
๓๙	มีข้อกำหนดสำหรับผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๕. สิ่งแวดล้อม					
๔๐	มีเสียงดนตรีที่เหมาะสมและทำใหู้สึกผ่อนคลาย				
๔๑	ภายในสถานประกอบการ มีการตกแต่งให้มีบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย				
๔๒	ภายในสถานประกอบการมีกลิ่นที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย				
๔๓	อุณหภูมิภายในสถานประกอบการในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม				
๔๔	มีระบบระบายที่เหมาะสมลดกลิ่นอับภายในอาคาร				
๔๕	มีระบบแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม				
๔๖	สถานประกอบการมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน				
๔๗	มีบริเวณ พื้นที่หรือห้องพักสำหรับพนักงานที่สะอาด เป็นสัดส่วนและเพียงพอ				
๔๘	มีการจัดการด้านขยะมูลฝอยที่ถูกต้องลักษณะ				

มาตรฐานที่ ๒ ด้านบุคลากร

คำอธิบาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ปลอดภัยและประทับใจ ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ได้แก่ ๑) ผู้ให้บริการ และ ๒) พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/ Guest Relations Officers) ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑. ผู้ให้บริการ					
๑.๑ คุณสมบัติการฝึกอบรม					
๑	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพได้รับใบรับรองเป็นผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ				
๒	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่บริการนวดไทยต้องได้รับวุฒิบัตรนวดไทยเพื่อสุขภาพตั้งแต่ ๑๕๐ ชั่วโมงขึ้นไป				
๓	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่บริการนวดฝ่าเท้าต้องได้รับวุฒิบัตรนวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ ๖๐ ชั่วโมง				
๔	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่บริการนวดน้ำมันต้องได้รับวุฒิบัตรนวดน้ำมันหอมระเหย ๑๕๐ ชั่วโมง				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๕	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับวุฒิบัตรที่เฉพาะด้านของการให้บริการนอกเหนือจากหลักสูตรการนวดไทย นวดฝ่าเท้า นวดน้ำมันหอมระเหย				
๖	ผู้ให้บริการทั้งหมดต้องผ่านการปฐมนิเทศของสถานประกอบการก่อนเริ่มงาน				
๗	ผู้ให้บริการทั้งหมดได้เข้าร่วมการอบรมความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม				
๘	ผู้ให้บริการทั้งหมดต้องเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นเพื่อความมั่นใจในความรู้และมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ				
๙	ผู้ให้บริการทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม				
๑.๒ ภาษา					
๑๐	ผู้ให้บริการทั้งหมดสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการในการแนะนำบริการ รายละเอียดของเมนู การซักถามข้อมูลสุขภาพของลูกค้าที่จำเป็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้อย่างดี และประทับใจ				
๑.๓ การปฏิบัติงาน					
๑๑	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพสามารถให้บริการทุกรายการบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำตามมาตรฐานการบริการและให้บริการที่ประทับใจ				
๑๒	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมีการให้บริการตามขั้นตอน ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และถูกสุขอนามัยตลอดเวลา				
๑๓	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพตลอดเวลา และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ไทย				
๑๔	มีผู้ให้บริการอย่างน้อย ๑ คน ที่มีประสบการณ์ด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหากเกิดปัญหาจากการใช้อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้ทันที และสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อส่งต่อผู้ป่วยสู่สถานพยาบาลได้อย่างรวดเร็วในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ				
๑.๔ บุคลิกภาพ					
๑๕	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพต้องมีบุคลิกภาพ การแต่งกายที่สะอาด เหมาะสมกับหน้าที่ และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑.๕ การมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะ					
๑๖	ผู้ให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมีการติดต่อ ประสานงาน หรือร่วมกิจกรรมทั้งในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ				
๒. พนักงานต้อนรับ					
๒.๑ คุณสมบัติ					
๑๗	พนักงานต้อนรับทั้งหมดจบการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือมีประสบการณ์ด้านการบริการมากกว่า ๑ ปี				
๒.๒ ภาษา					
๑๘	พนักงานต้อนรับสามารถสื่อสารภาษาไทยได้คล่องแคล่วชัดเจน พนักงานต้อนรับความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้พอใช้ พนักงานต้อนรับอย่างน้อย ๑ คน มีทักษะการสื่อสาร สามารถแนะนำส่งเสริมการขาย ให้ข้อมูลด้านสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพและบริการที่จัดเตรียมกับผู้รับบริการได้ชัดเจนทั้งภาษาไทยและอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศ และสามารถสร้างความประทับใจเพิ่มขึ้นด้วยการใช้ภาษาอื่นๆ ได้ตามสมควร				
๒.๓ การปฏิบัติงาน					
๑๙	พนักงานต้อนรับทั้งหมดสามารถให้การต้อนรับและบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม ตรงตามขั้นตอนที่สถานประกอบการกำหนดไว้ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ				
๒๐	พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้อย่างชัดเจน และสามารถให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพได้อย่างถูกต้อง และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ				
๒๑	พนักงานต้อนรับทั้งหมด มีประสบการณ์ด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการหากเกิดปัญหาจากการใช้อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้ทันท่วงทีและสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อส่งต่อผู้ป่วยสู่สถานพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว				
๒.๔ บุคลิกภาพ					
๒๒	พนักงานต้อนรับทั้งหมดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพต้องมีบุคลิกภาพ การแต่งกายที่สะอาด เหมาะสมกับหน้าที่และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๒.๕ การมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะ					
๒๓	พนักงานต้อนรับมีส่วนร่วมการบริหารจัดการสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ ดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ และพัฒนาคุณภาพการบริการทุกด้าน ตลอดจนกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณกุศลต่างๆ ตามสมควร				

มาตรฐานที่ ๓ ด้านการบริการ

คำอธิบาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานแบบไทย ประกอบด้วย ๔ เกณฑ์ ได้แก่ ๑) รายการการบริการ ๒) คู่มือการให้บริการ ๓) กระบวนการให้บริการ ๔) จำนวนผู้ให้บริการ ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑. รายการการบริการ					
๑	มีรายการบริการ แสดงเวลาที่ใช้ ราคา รายละเอียดการบริการพอสังเขป ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ มีการจัดพิมพ์เรียบร้อย				
๒	มีรายการการนวดแบบไทยจำนวนอย่างน้อย ๓ รายการ นวดไทย นวดประคบ และนวดฝ่าเท้า				
๓	มีรายการบริการนวดไทยที่เป็นเอกลักษณ์อย่างน้อย ๑ รายการ (signature menu)				
๔	มีรายการบริการเครื่องตีเพื่อสุขภาพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย ๒ รายการ				
๕	มีรายการการนวดแบบตะวันออกหรือแบบตะวันตกอย่างน้อย ๑ รายการ				
๖	มีการรายการบริการอื่นๆ เช่น การบริการผิวกาย (Body Treatment) การบริการผิวหน้า (Facial Treatment) และการใช้ศาสตร์อย่างน้อย ๒ รายการ และบริการอื่นๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ				
๒. คู่มือการให้บริการ					
๗	มีคู่มือการให้บริการทุกรายการอย่างละเอียดครบทุกขั้นตอน				
๘	มีระบบพัฒนาคู่มือให้เป็นปัจจุบัน และมีการประเมินผลการให้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น				
๙	มีการกำหนดระเบียบหรือกฎการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและมีการประเมินผลและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น				
๓. กระบวนการให้บริการ					
๑๐	การบริการจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานของคู่มือการให้บริการ แต่ละรายการบริการ และถูกสุ่มนามัย				
๑๑	มีการสอบถามภาวะสุขภาพตามระบบคัดกรองก่อนการให้บริการ				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑๒	มีการบริการเครื่องตีผสมปูนไพร เพื่อสุขภาพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย ๒ รายการ				
๑๓	มีระบบการนัดหมายผู้รับบริการ การยกเลิกการนัดหมาย และการชำระค่าบริการที่ชัดเจนที่เป็นมาตรฐาน มีการประเมินผล และนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบ				
๑๔	มีระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าระหว่างการรับบริการ มีคู่มือภาษาไทย และมีการประเมินระบบและการปรับปรุงระบบ การดูแลความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
๔. จำนวนผู้ให้บริการ					
๑๕	สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพต้องมีผู้ให้บริการในจำนวนพอเพียงและเหมาะสมกับการให้บริการ				

มาตรฐานที่ ๔ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

คำอธิบาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ จัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ดี มีคุณภาพ และมาตรฐาน และสนับสนุนผลิตภัณฑ์ไทยไว้สำหรับผู้รับบริการ ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานประกอบการมีฉลากและข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน ตรงตามประเภทของผลิตภัณฑ์				
๒	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานประกอบการมีการคัดสรร มีอัตลักษณ์ และมีความเป็นไทย				
๓	ไม่มีการจำหน่ายหรือโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ขัดต่อข้อกำหนดของกฎหมาย				
๔	มีระบบเฝ้าระวังกำกับเรื่องอายุของผลิตภัณฑ์ ไม่พบผลิตภัณฑ์หมดอายุ				
๕	ผลิตภัณฑ์ที่สถานประกอบการเป็นผู้แบ่งเพื่อใช้สำหรับให้บริการต้องมีกระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ อุปกรณ์ และภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์สะอาดและเก็บไว้ในที่สะอาด มิดชิด เป็นสัดส่วน สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีฉลากและข้อมูลบนผลิตภัณฑ์				
๖	มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ มีเอกสารบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์				
๗	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ มีความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และมีคู่มือการใช้งานครบถ้วน				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๘	มีระบบการดูแลความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น อ่างล้างมือ ห้องอาบน้ำ ตู้เก็บเสื้อผ้าของผู้รับบริการ แก้ว อี ผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน เป็นต้น ให้มีปริมาณเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีผู้รับผิดชอบดูแลประจำ				
๙	เตียงนอนไทยหรือพื้นยกสูงมีขนาดไม่น้อยกว่า ๑.๒ x ๒.๐ เมตร เบาะมีขนาดไม่น้อยกว่า ๑.๐ x ๑.๘ เมตร และมีที่ว่างระหว่างเตียงหรือที่ว่างระหว่างเบาะนอนห่างกันไม่น้อยกว่า ๐.๘ เมตร				
๑๐	หมอน ที่นอน ทำด้วยวัสดุหนังเทียมหรือวัสดุสังเคราะห์อื่นที่ซักทำความสะอาดได้				

มาตรฐานที่ ๕ ด้านการบริหารจัดการองค์กร การติดตามและประเมินผล

คำอธิบาย วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑	มีแผนการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ เช่น แผนการตลาดและประชาสัมพันธ์ แผนการเงินและแผนด้านกำลังคน				
๒	มีสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน				
๓	มีการจัดแบ่งภาระหน้าที่พนักงาน (job descriptions) ที่ชัดเจนตามตำแหน่งงาน				
๔	มีระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนชัดเจน				
๕	มีระบบควบคุมการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างชัดเจนและครอบคลุม				
๖	มีระบบการจัดทำแผนธุรกิจ และมาตรการประเมินผลการประกอบการที่ได้มาตรฐานสากล				
๗	มีที่เก็บทรัพย์สินของมีค่า ของผู้รับบริการที่ปลอดภัย เช่น มีตู้ล็อกเกอร์ บริเวณห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือตู้เซฟในห้องรับบริการ				
๘	มีระบบควบคุมวัสดุใช้งาน ทรัพย์สิน สินค้าขององค์กร (Inventory control system) และมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองที่ชัดเจน (Perishable goods) เพื่อควบคุมการจัดซื้อทดแทน และประเมินค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ				
๙	มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจ				

ลำดับ	เกณฑ์การตรวจประเมิน	ผลการประเมิน			บันทึกเพิ่มเติม
		มี	มีบางส่วน	ไม่มี	
๑๐	มีการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการโปร่งใส มีจริยธรรม จรรยาบรรณ ธรรมมาภิบาล				
๑๑	มีการทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือสาธารณะประโยชน์ในโอกาสต่างๆ				
๑๒	มีระบบป้องกันความเสี่ยงด้านการบริการ ดังนี้ ๑. คู่มือป้องกันการคุกคามทางเพศ ๒. มีระบบป้องกันทรัพย์สินสูญหายของผู้รับบริการ ๓. มีระบบการจัดการกรณีฉุกเฉิน				
๑๓	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสม่ำเสมอและมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพของรายการบริการ				
๑๔	การบริการใหม่จะต้องมีการออกแบบ ฝึกฝนให้ได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน และต้องผ่านการอนุมัติจากผู้บริหารก่อนบรรจุในรายการบริการและให้บริการลูกค้า				
๑๕	มีการบริการให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวหรือคำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการหลังรับบริการได้อย่างถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ				
๑๖	มีการบริการประเมินมาตรฐานผู้ให้บริการ หลังการบริการอย่างสม่ำเสมอและนำผลการประเมินมาปรับปรุงมาตรฐานผู้ให้บริการหลังการบริการ				