



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 25-2561

การบริการนวดและสปา

MASSAGE AND SPA SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 13.080.99

ISBN 978-616-475-048-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการนวดและสปา

มอก. เอส 25-2561

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการด้านการนัด และสปาเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการนัดและสปา ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



**ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ 38 (พ.ศ. 2561)**

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการนวดและสปา

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ
นวดและสปา มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 25-2561 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2561

อภิจิณ โชติกเสถียร

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการนวดและสปา

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมกิจการสปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมความงาม ณ สถานประกอบการ โดยไม่ครอบคลุมการให้บริการนอกสถานที่ตั้ง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 กิจการสปา หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้บริการด้านสุขภาพ ให้บริการลูกค้าทั่วไปโดยเน้นการฟื้นฟูบำบัดร่างกาย ด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ และอาจมีบริการ หรือการให้คำแนะนำอื่นๆ เสริมด้วยเพื่อการฟื้นฟูปรับสภาพร่างกาย
- 2.2 กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการนวด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น ทั้งนี้ต้องมีสถานที่อาบน้ำแบบมีผู้ให้บริการ
- 2.3 กิจการนวดเพื่อเสริมความงาม หมายถึง การประกอบกิจการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวย หรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสวยงามด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การประคบ การอบ หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามศิลปะการนวดเพื่อเสริมความงาม ทั้งนี้ต้องมีสถานที่อาบน้ำแบบมีผู้ให้บริการ

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 - ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
 - 3.1.5 เป็นผู้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้าโดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี “ผู้ดำเนินการ” ที่ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการบริหารจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เฉพาะกิจการสปา
- (2) จัดให้มี “ผู้ให้บริการ” ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่บริการเพื่อสุขภาพในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และต้องให้บริการตรงกับประเภทกิจการที่ได้รับการขึ้นทะเบียน
- (3) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (4) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ให้บริการและกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม
- (5) ฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (6) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (7) มีการควบคุมดูแลสุขภาพกาย สุขอนามัย อาการเจ็บป่วยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยต้องไม่มีอาการ หรือสภาวะใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ เช่น สวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้ง ที่ให้บริการ

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตู้อบไอน้ำ ห้องอบซาวน่า บ่อน้ำร้อนหรือน้ำเย็น
- (2) มีการจัดสถานที่สำหรับการบริการที่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า โดยต้องมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย มิดชิด กรณีที่มีการบริการหลายประเภท จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน โดยจะต้องจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท
- (3) บริเวณสถานที่ให้บริการต้องจัดให้เหมาะสม มีความปลอดภัย ไม่มีลักษณะมิดชิดหรือลับตา มีแสงสว่าง และการระบายอากาศที่เพียงพอ และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง รวมถึงมีสถานที่สำหรับเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่ปลอดภัย
- (4) สิ่งของ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการต้องเพียงพอ สะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพ เช่น เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายสำหรับให้ลูกค้าเปลี่ยน ผ้าที่ใช้ในการให้บริการ
- (5) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการซึ่งสัมผัสผิวโดยตรงกับผู้รับบริการ เช่น ครีมนวดตัว น้ำมันนวดตัว น้ำมันหอมระเหย ต้องผ่านการจดแจ้งกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- (6) มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ ที่สุภาพ เรียบร้อย และรัดกุม รวมถึงต้องมีป้ายชื่อสำหรับติดตัวผู้ให้บริการ
- (7) มีระบบจัดการด้านสุขาภิบาลที่ดี ทั้งการกำจัดขยะ น้ำเสีย และการควบคุมพาหะนำโรค
- (8) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการต้องให้ความรู้สึกสบาย และผ่อนคลายแก่ลูกค้า

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการหรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ระเบียบการนัด ระบุผลิตภัณฑ์ที่ใช้
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การนัดวันเข้ารับบริการ การขอเลื่อนการเข้ารับบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เวลาเปิด-ปิด ซึ่งสอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด และอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า
- (4) ข้อควรระวังเกี่ยวกับอันตราย หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อผู้รับบริการ

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เช่น น้ำมันนวด รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการเครื่องมือ และผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ
- (4) มีการเก็บบันทึกข้อมูล และประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า (ยกเว้นกรณีเครื่องซักผ้า/เครื่องอบผ้าประเภทหยอดเหรียญ)

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ที่ฝากไว้ในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสียหาย สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เมื่อผู้รับบริการแจ้งในระหว่างการบริการ
- (2) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ และแนวทางแก้ไข
- (3) กำหนดอำนาจผู้ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย