



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 77- 2562

การบริการสถานที่ออกกำลังกาย

FITNESS CENTER SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 97.220.01

ISBN 978-616-475-406-5

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสถานที่ออกกำลังกาย

มอก. เอส 77-2562

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการด้านการสถานที่ออกกำลังกายเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการสถานที่ออกกำลังกาย ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับงานบริการประเภนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๔๙ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการสถานที่ออกกำลังกาย

---

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ  
สถานที่ออกกำลังกาย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 77-2562 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้  
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการสถานที่ออกกำลังกาย

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการออกกำลังกายแบบใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกายและการออกกำลังกายแบบห้องเรียน เพื่อสุขภาพและเพื่อนันทนาการ ณ สถานที่ประกอบการ โดยไม่ครอบคลุมการให้บริการนอกสถานที่ประกอบการ

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การออกกำลังกายแบบใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกาย หมายถึง การให้บริการใช้สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภค
- 2.2 การออกกำลังกายแบบห้องเรียน หมายถึง การให้บริการใช้สถานที่ที่มีกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยมีพื้นที่การให้บริการไม่น้อยกว่า  $(2 \times 2) \text{ m}^2$  ต่อคน เช่น โยคะ แอโรบิก

### 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

#### 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

##### 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

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

##### 3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น จัดให้มีพนักงานให้คำแนะนำในการออกกำลังกายและการใช้อุปกรณ์อย่างถูกต้อง เพื่อลดการบาดเจ็บจากการออกกำลังกาย
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

### 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

## 3.3 การบริหารทรัพยากร

### 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี “ผู้ให้บริการ” ที่มีคุณสมบัติจบการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์การกีฬา หรือพลศึกษา หรือที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายและหลักสูตรปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- (2) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (3) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ให้บริการและกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม
- (4) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (5) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- (6) มีการควบคุมดูแลสุขภาพ สุขอนามัย อาการเจ็บป่วยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยต้องไม่มีอาการ หรือสภาวะใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ เช่น มีอาการใช้หวัดต้องหยุดให้บริการ

### 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น เครื่องออกกำลังกาย อุปกรณ์ปฐมพยาบาล
- (2) มีการจัดสถานที่สำหรับการบริการที่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า โดยต้องมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย มิดชิด กรณีที่มีการบริการหลายประเภท จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน โดยจะต้องจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท

- (3) บริเวณสถานที่ให้บริการต้องจัดให้เหมาะสม มีความปลอดภัย ไม่มีลักษณะมืดซิดหรือลับตา มีแสงสว่าง และการระบายอากาศที่เพียงพอ และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง รวมถึงมีสถานที่สำหรับเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่ปลอดภัย
- (4) ผู้ให้บริการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย และรัดกุม
- (5) มีระบบจัดการด้านสุขาภิบาลที่ดี ทั้งการกำจัดขยะ น้ำเสีย และการควบคุมพาหะนำโรค
- (6) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ถังดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ทางหนีไฟ

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการต้องให้ความรู้สึกสบาย และผ่อนคลายแก่ลูกค้า

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการหรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ระเบียบการออกกำลังกาย
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น การนัดวันเข้ารับบริการ การขอเลื่อนการเข้ารับบริการ

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เวลาเปิด-ปิด ซึ่งสอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด และอัตราค่าบริการ โดยประกาศไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าข้อควรระวังเกี่ยวกับอันตราย หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อผู้รับบริการ
- (4) ข้อควรระวังเกี่ยวกับอันตราย หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อผู้รับบริการ

(5) ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือโรคประจำตัวของผู้รับบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ

#### 3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

### 3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกายตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกาย หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกายที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ  
เครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกาย ที่ใช้ในการบริการต้องมีเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม

### 3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ออกกำลังกาย ให้ถูกต้องตามคู่มือเครื่องมือที่บริษัทผู้ผลิตกำหนด
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น ตารางเรียน หรือการตรวจสอบการบริการ ภายหลังจากส่งมอบ เช่น มีแบบสอบถามลูกค้าหลังใช้บริการ
- (4) มีการเก็บบันทึกข้อมูล และประวัติของผู้ใช้บริการ

#### 3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้ เช่น ระบุผู้ให้บริการของแต่ละผู้รับบริการ

#### 3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ



### 3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ที่ฝากไว้ในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เมื่อผู้รับบริการแจ้งในระหว่างการบริการ
- (2) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบและแนวทางแก้ไข
- (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 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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