

แบบประเมินตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองคุณภาพสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ระดับชาติ (แบบฟอร์ม สสพ.๑๑)

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินสถานประกอบการของท่านว่าควรจะได้คะแนนอยู่ในระดับใด ในองค์ประกอบ และตัวชี้วัด แต่ละหัวข้อ พร้อมระบุหลักฐานที่มีอยู่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ผลการประเมิน” ๐ – ๔ คะแนน ลงในช่อง “ผลการประเมิน” ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพ ๐ – ๔

ตัวอย่างหลักฐาน ได้แก่ แผนผังโครงสร้างผู้บริหารและหน่วยงาน แผนการดำเนินงานของหน่วยงาน เอกสารรายงานผลการประเมินต่างๆ ข้อมูลด้านการตลาดต่างๆ รูปภาพการประชุม การดำเนินการ หรือ ไฟล์รูปภาพต่าง ๆ รายงานการประชุม คลิปกิจกรรม สื่อออนไลน์ โปสต์ หน้าเว็บไซต์ ช่องทางการสื่อสารระบบออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งไฟล์นำเสนอ (Power point) ประกาศนียบัตร หรือรูปภาพรางวัล

ตัวอย่าง

เกณฑ์คุณภาพ	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	ระบุหลักฐาน
๑.๑ การนำองค์กรเวลเนสและจัดการเชิงกลยุทธ์			
๑.๑.๑ พฤติกรรมการนำองค์กรเวลเนส	๐ คะแนน		การนำองค์กร ไม่ชัดเจน
	๑ คะแนน		กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนส
	๒ คะแนน		กำหนด สื่อสาร และ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และ ยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนส ภายใต้อิทธิพล
	๓ คะแนน		กำหนด สื่อสาร และถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และ ยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนส ภายใต้อิทธิพลและจูงใจ กำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อสร้างความผูกพัน
	๔ คะแนน		กำหนด สื่อสาร และถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และ ยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนสภายใต้อิทธิพล รวมทั้งจูงใจ กำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อสร้างความผูกพัน และนำผลของการกำกับ ติดตาม มาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ระดับเกณฑ์คุณภาพ	เกณฑ์ประเมิน	ผลการประเมิน	ระบุหลักฐาน
๑.๑ การนำองค์กรเวลเนสและจัดการเชิงกลยุทธ์			
๑.๑.๑ พฤติกรรมการนำองค์กรเวลเนส	<ul style="list-style-type: none"> ๐ คะแนน การนำองค์กร ไม่ชัดเจน ๑ คะแนน กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนส ๒ คะแนน กำหนด สื่อสาร และ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนสภายใต้ธรรมาภิบาล ๓ คะแนน กำหนด สื่อสาร และ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนสภายใต้ธรรมาภิบาลและจูงใจ กำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อสร้างความผูกพัน ๔ คะแนน กำหนด สื่อสาร และ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ขององค์กรเวลเนสภายใต้ธรรมาภิบาล และ จูงใจ กำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อสร้างความผูกพัน และนำผลของการกำกับติดตามมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 		
๑.๑.๒ การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านเวลเนส	<ul style="list-style-type: none"> ๐ คะแนน ไม่มีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเวลเนสอย่างเป็นระบบ ๑ คะแนน กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเวลเนสอย่างเป็นระบบ ๒ คะแนน กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเวลเนสอย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของสังคม ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓ คะแนน กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเวลเนสอย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของสังคม ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสื่อสาร ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติและประเมินผล 		

	๔ คะแนน	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเวลาเสนออย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของสังคม ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสื่อสารถ่ายทอด แผนสู่การปฏิบัติ ประเมินผล และนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงแผนการ ดำเนินการทันต่อสถานการณ์ที่ท้าทาย		
๑.๑.๓ การจัดองค์กรและผู้รับผิดชอบ ครอบคลุมตามพันธกิจ กลยุทธ์ และ เป้าหมาย	๐ คะแนน	ไม่มีการจัดองค์กรและผู้รับผิดชอบแผนงาน		
	๑ คะแนน	แนวทางการจัดองค์กรและผู้รับผิดชอบแผนงาน ครอบคลุมตามกลยุทธ์ของแผนงาน		
	๒ คะแนน	ผลักดันแนวทางการจัดองค์กรและผู้รับผิดชอบ แผนงานครอบคลุมตามกลยุทธ์ของแผนงาน มีการทำงานเชื่อมโยงกัน		
	๓ คะแนน	การประเมินองค์กรและผู้รับผิดชอบแผนงาน ครอบคลุมตามกลยุทธ์ของแผนงาน มีการจัดการ ที่ยืดหยุ่น		
	๔ คะแนน	การปรับแนวทางการจัดองค์กรและผู้รับผิดชอบ แผนงานครอบคลุมตามกลยุทธ์ของแผนงาน องค์กรเกิดการเรียนรู้		
๑.๑.๔ การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด/ ตัวบ่งชี้ การประเมินความสำเร็จของ แผนงานและกลยุทธ์	๐ คะแนน	ไม่มีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จ ขององค์กร		
	๑ คะแนน	แนวทางการกำหนดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กร		
	๒ คะแนน	แนวทางการกำหนดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กร และถ่ายทอดตัวชี้วัด /ตัว บ่งชี้ เป้าหมายความสำเร็จขององค์กรสู่การ ปฏิบัติอย่างชัดเจน		
	๓ คะแนน	แนวทางการกำหนดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กร ถ่ายทอดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรสู่การปฏิบัติ อย่างชัดเจนและกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้อย่างสม่ำเสมอ		
	๔ คะแนน	แนวทางการกำหนดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กร ถ่ายทอดตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรสู่การปฏิบัติ อย่างชัดเจนและกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงตัวชี้วัด/ตัว บ่งชี้เพื่อบรรลุความเป็นเลิศ		

๑.๒ ระบบงาน และการจูงใจบุคลากร			
๑.๒.๑ กระบวนการทำงาน	๐ คะแนน กำหนดความต้องการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการที่สำคัญไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน กำหนดความต้องการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการที่สำคัญ		
	๒ คะแนน กำหนดความต้องการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการที่สำคัญและวางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยง และกำหนดตัววัดที่ควบคุมการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		
	๓ คะแนน กำหนดความต้องการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการที่สำคัญและวางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยง และกำหนดตัววัดที่ควบคุมการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ และกำกับ ติดตาม ควบคุมคุณภาพการทำงาน		
	๔ คะแนน กำหนดความต้องการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการที่สำคัญและวางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยง และกำหนดตัววัดที่ควบคุมการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ กำกับ ติดตาม ควบคุมคุณภาพการทำงาน และนำผลปฏิบัติการทำงานตามกระบวนการไปสู่การกำหนดแนวทางในพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		
๑.๒.๒ ระบบจูงใจบุคลากร -เงินเดือน ค่าตอบแทน โบนัส สวัสดิการข้าราชการพยาบาล การดูแลส่งเสริมสุขภาพ -การถูกยอมรับนับถือ การได้เลื่อนตำแหน่ง บุคลากรดีเด่น การให้รางวัล	๐ คะแนน กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนชัดเจน		
	๒ คะแนน กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนชัดเจนและดำเนินการขับเคลื่อนให้ไปสู่ความพึงพอใจ ความผูกพันบุคลากรและองค์กร		
	๓ คะแนน กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนชัดเจนและดำเนินการขับเคลื่อนให้ไปสู่ความพึงพอใจ ความผูกพันบุคลากรและองค์กร และกำกับ ติดตามผลการวัดความพึงพอใจ ความผูกพันบุคลากรและองค์กร		
	๔ คะแนน กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนชัดเจนดำเนินการขับเคลื่อนให้ไปสู่ความพึงพอใจ ความผูกพันบุคลากรและองค์กร กำกับ ติดตามผลการวัดความพึงพอใจ ความผูกพันบุคลากรและองค์กรและนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบจูงใจบุคลากร		

๑.๓ การบริหารจัดการตามหลัก ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม			
๑.๓.๑ นโยบายและมาตรการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	๐ คะแนน นโยบายมาตรการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน นโยบายและมาตรการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมชัดเจน โดยเน้นแนวทางให้การ สนับสนุนและช่วยเหลือ (CSR)		
	๒ คะแนน นโยบายและมาตรการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมชัดเจน มีการประกาศนโยบาย และกำหนดเป็นหนึ่งในภารกิจหลักขององค์กร		
	๓ คะแนน นโยบายและมาตรการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมชัดเจน มีการประกาศนโยบาย เป็นหนึ่งในภารกิจหลักขององค์กร มีการถ่ายทอด กำกับ ติดตามผล การดำเนินงาน ตามนโยบาย และมาตรการที่กำหนด ร่วมเป็นพันธมิตร ในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมระดับชุมชนอย่างต่อเนื่อง		
	๔ คะแนน นโยบายและมาตรการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมชัดเจน มีการประกาศนโยบาย เป็นหนึ่งในภารกิจหลักขององค์กร มีการถ่ายทอด กำกับ ติดตามผล การดำเนินงาน ตามนโยบาย และมาตรการที่กำหนด และนำผลการดำเนินงาน ตามนโยบายและมาตรการความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมมาปรับปรุงตามแนวคิดโมเดล BCG ร่วมเป็นพันธมิตรในการดำเนินการด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระดับชาติ หรือ ระดับสากล		
๑.๓.๒ ประมวลจรรยาบรรณ (Code of Ethics) ของการประกอบธุรกิจ велเนส - ความโปร่งใสทางการเงิน - ข้อมูลข่าวสารการบริการ - ราคาสมเหตุสมผล - สิทธิผู้รับบริการ/การรักษาความลับ ของลูกค้า	๐ คะแนน แนวทางการดำเนินการด้านจรรยาบรรณ ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน ประกาศประมวลจรรยาบรรณ		
	๒ คะแนน ประกาศประมวลจรรยาบรรณถ่ายทอด และนำไปสู่การปฏิบัติ		
	๓ คะแนน ประกาศ ประมวลจรรยาบรรณถ่ายทอด นำไปสู่การปฏิบัติ และกำกับ ติดตามผลการ ดำเนินงาน		
	๔ คะแนน ประกาศ ประมวลจรรยาบรรณถ่ายทอด นำไปสู่การปฏิบัติ และกำกับ ติดตามและนำผลการ ดำเนินงาน มาพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่าง ต่อเนื่อง		

๑.๔.การบริหารจัดการความเสี่ยงและการรองรับ			
๑.๔.๑ ด้านลูกค้า -ข้อร้องเรียนลูกค้า -ประเด็นการแสดงความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์	๐ คะแนน	ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	
	๑ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ	
	๒ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนและนำไปสู่การปฏิบัติ	
	๓ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติและกำกับติดตาม ควบคุม ประเมินผล	
	๔ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติและกำกับติดตาม ควบคุม ประเมินผล และนำผลการติดตามดำเนินงานมาปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง	
๑.๔.๒ ด้านบุคลากร - การหมุนเวียน/อัตราการลาออกของบุคลากรในองค์กร - ความสมดุลระหว่างการจัดบุคลากรและภาระงาน - สุขภาวะของบุคลากร	๐ คะแนน	ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	
	๑ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ	
	๒ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง นำไปสู่การปฏิบัติ และมีมาตรการเชิงป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง	
	๓ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล	
	๔ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล และนำผลการติดตามดำเนินงานมาปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง	
๑.๔.๓ ด้านการเงิน -ยอดขาย -กำไร -ต้นทุน -กระแสเงินสด	๐ คะแนน	ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	
	๑ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ	
	๒ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง นำไปสู่การปฏิบัติ และมีมาตรการเชิงป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง	
	๓ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล	
	๔ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล และนำผลการติดตามดำเนินงานมาปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง	

<p>๑.๔.๔ ด้านการบริการ</p> <p>-First Aids</p> <p>-มาตรการป้องกันภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ</p>	๐ คะแนน	ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง		
	๑ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ		
	๒ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง นำไปสู่การปฏิบัติ และมีมาตรการเชิงป้องกันและ แก้ไขความเสี่ยง		
	๓ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล		
	๔ คะแนน	กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สื่อสารและถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยง สู่การปฏิบัติและกำกับ ติดตาม ควบคุม ประเมินผล และนำผลการติดตามดำเนินงานมาปรับปรุง แผนบริหารความเสี่ยง		
<p>๒.๑ ระบบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและการตอบสนอง</p>				
<p>๒.๑.๑ ระบบการสำรวจ วิเคราะห์ ความสนใจ ความต้องการและ ความคาดหวังและพฤติกรรมผู้บริโภค</p>	๐ คะแนน	ระบบการสำรวจ วิเคราะห์ความสนใจ ความต้องการ และความคาดหวังและพฤติกรรมผู้บริโภคแต่ละราย ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ระบบสำรวจ รูปแบบเอกสาร เพื่อวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้บริโภค และนำมาปรับปรุงบริการหลัก		
	๒ คะแนน	ระบบสำรวจ รูปแบบออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้บริโภค และนำมาปรับปรุงบริการหลัก		
	๓ คะแนน	ระบบสำรวจ รูปแบบออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้บริโภค และนำมาปรับปรุงบริการหลักและกำหนด กิจกรรมบริการส่งเสริมภาวะสุขสมบูรณ์		
	๔ คะแนน	ระบบสำรวจ รูปแบบออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้บริโภคและ นำมาปรับปรุงบริการหลักและกำหนดกิจกรรม บริการส่งเสริมภาวะสุขสมบูรณ์สู่ความเป็นเลิศ ในอนาคต		
<p>๒.๑.๒ ระบบตอบสนอง ต่อข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	๐ คะแนน	กระบวนการตอบสนอง ต่อข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดและออกแบบระบบตอบสนองต่อ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ยังไม่ครอบคลุมลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		

	๒ คะแนน	กำหนดและออกแบบระบบตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	๓ คะแนน	กำหนดและออกแบบระบบตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำกับ ติดตามประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน ขอเสนอแนะ ข้อคิดเห็น		
	๔ คะแนน	กำหนดและออกแบบระบบตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำกับ ติดตามประเมินผล และนำผลการจัดการไปกำหนดการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศ		
๒.๒ ระบบการสร้างความผูกพันระยะยาว				
๒.๒.๑. ระบบการสร้างความผูกพันระยะยาว	๐ คะแนน	การกำหนดระบบลูกค้าสัมพันธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	การกำหนดระบบลูกค้าสัมพันธ์		
	๒ คะแนน	การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมารองรับระบบลูกค้าสัมพันธ์		
	๓ คะแนน	ระบบลูกค้าสัมพันธ์เชื่อมโยงความผูกพันระยะยาวและความภักดีของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายกลุ่ม		
	๔ คะแนน	ระบบลูกค้าสัมพันธ์เชื่อมโยงความผูกพันระยะยาวและความภักดีของลูกค้ารายกลุ่ม รายบุคคล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
๒.๒.๒. ระบบการสื่อสารการตลาด/องค์กร	๐ คะแนน	การกำหนดระบบการสื่อสารที่ประกอบด้วยช่องทางและเครื่องมือการสื่อสารการตลาด/ องค์กรไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	การกำหนดระบบการสื่อสารที่ประกอบด้วยช่องทางและเครื่องมือการสื่อสารการตลาด/ องค์กร		
	๒ คะแนน	การกำหนดระบบการสื่อสารที่ประกอบด้วยช่องทางและเครื่องมือการสื่อสารการตลาด/ องค์กรไปสู่การปฏิบัติ		
	๓ คะแนน	ประเมิน ติดตาม การใช้ระบบการสื่อสารที่ประกอบด้วยช่องทางและเครื่องมือการสื่อสารการตลาด/ องค์กร ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง		
	๔ คะแนน	ประเมิน ติดตาม การใช้ระบบการสื่อสารที่ประกอบด้วยช่องทางและเครื่องมือการสื่อสารการตลาด / องค์กร ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินติดตามไปปรับปรุงระบบการสื่อสารการตลาด / องค์กรสู่ความเป็นเลิศ		

๒.๒.๓ การสร้างและจัดการแบรนด์สินค้า หรือบริการ และแบรนด์องค์กร	๐ คะแนน	การสร้างและจัดการแบรนด์สินค้า หรือบริการ และแบรนด์องค์กร ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ริเริ่มการสร้างและจัดการแบรนด์สินค้า หรือบริการ และแบรนด์องค์กร		
	๒ คะแนน	นำแบรนด์สินค้า หรือบริการ องค์กร เป็นที่รู้จักในระดับชุมชน/ท้องถิ่น		
	๓ คะแนน	นำแบรนด์สินค้า หรือบริการ องค์กร เป็นที่รู้จักในระดับประเทศ		
	๔ คะแนน	นำแบรนด์สินค้า หรือบริการ องค์กร เป็นที่รู้จักในระดับสากล		
๓.๑ การบริการและนวัตกรรมเวลเนสแบบที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (๗ มิติด้านเวลเนส ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์ สังคม สิ่งแวดล้อม และปัญญา)	๐ คะแนน	บริการและนวัตกรรมเวลเนสไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	บริการและนวัตกรรมเวลเนสอย่างน้อยครอบคลุม ๓ มิติ		
	๒ คะแนน	บริการและนวัตกรรมเวลเนสอย่างน้อยครอบคลุม ๓ มิติ และมีการประเมินผล		
	๓ คะแนน	บริการและนวัตกรรมเวลเนสอย่างน้อยครอบคลุม ๓ มิติและนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการจัดประสบการณ์		
	๔ คะแนน	บริการและนวัตกรรมเวลเนสอย่างน้อยครอบคลุม ๓ มิติ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงอย่างสร้างสรรค์สู่บริการที่เป็นเลิศ		
๓.๒ การบริการเวลเนสทางประสาทสัมผัสทั้ง ๕ (รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส)	๐ คะแนน	การจัดประสบการณ์ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ไม่ชัดเจน ไม่ครบทั้ง ๕ ด้าน		
	๑ คะแนน	การจัดประสบการณ์ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ครบถ้วน		
	๒ คะแนน	การจัดประสบการณ์ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ครบถ้วน และมีการประเมินผลลัพธ์		
	๓ คะแนน	การจัดประสบการณ์ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ครบถ้วน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการจัดประสบการณ์		
	๔ คะแนน	การจัดประสบการณ์ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ครบถ้วนและนำผลการประเมินมาปรับปรุงอย่างสร้างสรรค์สู่บริการที่เป็นเลิศ		
๓.๓ การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริการและกิจกรรมเวลเนส	๐ คะแนน	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อเวลเนสไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อเวลเนสเชื่อมโยงอย่างผสมผสานองค์ประกอบทางธรรมชาติ		
	๒ คะแนน	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อเวลเนสเชื่อมโยงอย่างผสมผสานองค์ประกอบทางธรรมชาติ มีความสุนทรีย์เพื่อส่งเสริมบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และมีการประเมินผล		

	๓ คะแนน	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อ เวลเนสเชื่อมโยงอย่างผสมผสาน มีความสุนทรีย์ เพื่อส่งเสริมบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และนำผล การประเมินมาปรับปรุงและพัฒนารูปแบบ การจัดประสบการณ์		
	๔ คะแนน	การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อ เวลเนสเชื่อมโยงอย่างผสมผสาน มีความสุนทรีย์ เพื่อส่งเสริมบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และนำผล การประเมินมาจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อเวล เนสอย่างสร้างสรรค์ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ		
๓.๔ การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop)	๐ คะแนน	การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop) ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop)		
	๒ คะแนน	การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop) และมีการ ประเมินผล		
	๓ คะแนน	การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop) และนำผล การประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาแบบการ จัดประสบการณ์		
	๔ คะแนน	การจัดการกิจกรรมเวลเนส (Workshop) นำผลการ ประเมินมาจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อเวลเนส อย่างสร้างสรรค์ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ		
๔.๑ ผลลัพธ์ด้านบริการและกิจกรรม เวลเนส				
๔.๑.๑ ผลลัพธ์ด้านที่ ๑ (วัดสุขภาวะ ของลูกค้า ๗ มิติ/พฤติกรรมการใช้ บริการ/Life style ของผู้รับบริการ เป็นต้น)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๓ ปี		
๔.๑.๒ ผลลัพธ์ด้านที่ ๒ (วัดผลลัพธ์ การตลาด จำนวนลูกค้า ส่วนแบ่ง การตลาด เป็นต้น)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๓ ปี		
๔.๑.๓ ผลลัพธ์ด้านที่ ๓ (การเงิน กำไร สุทธิต่อยอดขาย การส่งมอบคุณค่า ให้กับลูกค้า เป็นต้น)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๓ ปี		
๔.๑.๔ ผลลัพธ์ด้านชุมชน (รายได้ เพิ่มขึ้น /การจ้างงาน / ความรอบรู้ ด้านเวลเนส เป็นต้น)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		

	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๓ ปี		
๕.๑.๔ ผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม (ด้าน กายภาพ สังคม และสภาวะแวดล้อม เป็นต้น)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๓ ปี		
๔.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้นำและบุคลากร เวลเนส				
๔.๒.๑ ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ทักษะ ความสามารถ การเรียนรู้ และ สมรรถนะ ในการนำองค์กร	๐ คะแนน	ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ พื้นฐาน ไม่ ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ทักษะ ความสามารถ การเรียนรู้ และสมรรถนะ พื้นฐาน		
	๒ คะแนน	ได้รับการยอมรับจากภายในหน่วยงาน		
	๓ คะแนน	ได้รับการยอมรับจากภายในและชุมชน/ท้องถิ่น		
	๔ คะแนน	ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ/สากล		
๔.๒.๑ ด้านทักษะ ความสามารถ และ สมรรถนะ ของบุคลากร - ทักษะด้านภาษา - ทักษะด้านดิจิทัล - พฤติกรรมบริการ - ทักษะ อาชีพ/บริการ - สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ สร้างสรรค์ นวัตกรรม (innovative thinker) ความสามารถด้านนวัตกรรม	๐ คะแนน	ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ พื้นฐาน ไม่ ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะ พื้นฐาน		
	๒ คะแนน	ได้รับการยอมรับจากภายในหน่วยงาน		
	๓ คะแนน	ได้รับการยอมรับจากภายในและชุมชน/ท้องถิ่น		
	๔ คะแนน	ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ/สากล		
๔.๒.๒ ด้านความผูกพันของบุคลากร เวลเนส (เช่น ความพึงพอใจ ความ ผูกพัน อุทิศตัว Organizational Citizenship Behavior (OCB) อาสาสมัครเพื่อองค์กร)	๐ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย		
	๒ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์เท่ากับเป้าหมาย		
	๓ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
	๔ คะแนน	กำหนดผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง ๒ ปี และผลลัพธ์สูงกว่าเป้าหมาย		
๔.๓ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนา นวัตกรรมสุขภาพ				
๔.๓.๑ นวัตกรรมสินค้าและบริการ ด้านเวลเนส	๐ คะแนน	แนวคิดพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการด้าน เวลเนสไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมสินค้าและบริการด้านเวลเนส		
	๒ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมสินค้าและบริการด้านเวลเนส เป็นที่ยอมรับในระดับชุมชน		
	๓ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมสินค้าและบริการด้านเวลเนส เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ		
	๔ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมสินค้าและบริการด้านเวลเนส เป็นที่ยอมรับในระดับสากล		

๔.๓.๒ นวัตกรรมกระบวนการ	๐ คะแนน	แนวคิดพัฒนานวัตกรรมกระบวนการ ไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมกระบวนการ		
	๒ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมกระบวนการ เป็นที่ยอมรับในระดับชุมชน		
	๓ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมกระบวนการ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ		
	๔ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมกระบวนการ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล		
๔.๓.๓ .นวัตกรรมการตลาด	๐ คะแนน	แนวคิดพัฒนานวัตกรรมการตลาดไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมการตลาด		
	๒ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมการตลาดเป็นที่ยอมรับในระดับชุมชน		
	๓ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมการตลาด เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ		
	๔ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมการตลาด เป็นที่ยอมรับในระดับสากล		
๔.๓.๔ นวัตกรรมองค์กร	๐ คะแนน	แนวคิดพัฒนานวัตกรรมองค์กรไม่ชัดเจน		
	๑ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมองค์กร		
	๒ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับชุมชน		
	๓ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ		
	๔ คะแนน	ผลงานนวัตกรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับสากล		
		ผลรวมคะแนนที่ได้		