

บทนำ

การดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งต้องเริ่มจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร เป้าหมายองค์กรที่ชัดเจนตลอดจนการวางแผนและการนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้พัฒนาและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นหลักการดำเนินธุรกิจ

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

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

หมวด 1 : การนำองค์กร

120 คะแนน

1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (100 คะแนน)

1.1.1 การชั้นนำทิศทางการนำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม”

- 1) การชั้นนำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง
- 2) การชั้นนำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง
- 3) การชั้นนำองค์กรด้วย “ค่านิยม” โดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.3 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.4 การสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคลากรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.5 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ที่ส่งเสริมประสพการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากรโดย ผู้บริหารระดับสูง

1.1.6 การสร้างให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.7 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.8 การพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.9 การสร้างการสื่อสารในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

1.1.10 ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

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 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

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 และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (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 ระบบการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร

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 การสร้างระบบควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้าขององค์กร

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน (20 คะแนน)

6.2.1 ระบบการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การบริการต้อนรับลูกค้า

6.2.2 กระบวนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉินของการดำเนินงาน

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 และการจัดการความรู้	70	14
5	การมุ่งเน้นบุคลากร	120	24
6	กระบวนการและสถานประกอบการ	40	8
7	ผลลัพธ์	40	8
คะแนนรวมทั้งหมด		500	100

การจัดเกรดคุณภาพ

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

วิธีการประเมินเกณฑ์คุณภาพ

ธุรกิจและผู้สูงอายุทำการให้คะแนนระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อให้ตรงกับข้อเท็จจริงกับการดำเนินงานของตนซึ่งโดยในแต่ละข้อของเกณฑ์คุณภาพจะมีการอธิบายระดับคะแนนที่สัมพันธ์กับลักษณะการบริหารงานของธุรกิจแบบเป็นหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (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 โดยนวัตกรรมมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์และเกิดการแบ่งปันระดับองค์กร มีการบูรณาการของเกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 5-6 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพในระดับปานกลาง มีวิธีการการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติซึ่งยังคงมีความแตกต่างในระหว่างหน่วยงาน มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง เริ่มมีการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมบ้าง เริ่มมีความสอดคล้องของเกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 3-4 คะแนน หมายถึง แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อเกณฑ์คุณภาพ การถ่ายทอดวิธีการสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น มีการแสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป หรือ เริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงแต่ยังไม่มีความสอดคล้องของเกณฑ์และตัวชี้วัด

คะแนนคุณภาพรวม 1-2 คะแนน หมายถึง มีวิธีการให้เห็นแต่ผลไม่เป็นระบบชัดเจน มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน แทบไม่มีหลักฐานปรากฏให้เห็นการนำวิธีการไปปฏิบัติ ไม่ปรากฏหลักฐานการมีแนวคิดปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา ไม่แสดงให้เห็นความสอดคล้องของวิธีการหรือตัวชี้วัดในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเป็นเอกเทศ

คะแนนคุณภาพรวม 0 คะแนน หมายถึง ไม่ได้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพ

มิติการให้คะแนน

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ในหมวด 1-6 ปัจจุบันทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ (ADLI) ประกอบด้วยแนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) รายงานป้อนกลับของรางวัลคุณภาพแห่งชาติสะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงในปัจจุบันเหล่านี้ คะแนนสำหรับหมวดกระบวนการเป็นองค์ประกอบของผลการดำเนินการโดยรวมซึ่งพิจารณาปัจจัยกระบวนการทั้ง 4 ดังนี้

แนวทาง (Approach-A)

- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้ตอบข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ตามเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆ ขององค์กร
- ระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D)

- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กร
- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา
- การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปใช้อย่างที่เหมาะสม

การเรียนรู้ (Learning-L)

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทางผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

การบูรณาการ (Integration-I)

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

ส่วนที่ 1

รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ
การบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

หมวด 1 การนำองค์กร

กล่าวถึง วิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูงนั้น เป็นการประเมินบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการชั้นนำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน รวมทั้งวิธีการที่สื่อสารกับบุคลากร

1.1.1 องค์กรของท่านมีการชั้นนำองค์กรด้วยการกำหนดดังต่อไปนี้

1) การชั้นนำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ ใดๆ ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ

วิสัยทัศน์ (Vision) คือเป้าหมายที่มีลักษณะกว้างๆ เป็นความต้องการในอนาคต โดยมีได้กำหนดวิธีการไว้ เป็นข้อความทั่วไป ซึ่งกำหนดทิศทางของภารกิจ เป็นความมุ่งหมายในสถานภาพที่เราจะไปเป็นหรือเราไปอยู่ ณ วันหนึ่งในอนาคตที่องค์กรมุ่งหมาย มุ่งหวังหรือประสงค์จะเป็น หรือจะมีในอนาคต

2) การชั้นนำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดพันธกิจขององค์กร โดยมีการดำเนินการในการถ่ายทอดพันธกิจสู่การปฏิบัติ

พันธกิจ (Mission) คือ ข้อความที่จะพรรณนาเพื่อให้ทราบว่าจะดำเนินการนั้นๆตั้งขึ้นมาเพื่อทำอะไร ทำอย่างไร และทำเพื่อใคร เนื้อหาของพันธกิจมักจะครอบคลุมขอบเขตของการดำเนินงาน ปรัชญาความเชื่อของกิจการ เป้าหมายพื้นฐานและผลประโยชน์สำคัญที่จะมอบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรนั้น

3) การขึ้นองค์กรด้วย “ค่านิยม” โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีการดำเนินการกำหนดค่านิยมขององค์กร และมีการดำเนินการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติ

ค่านิยม (Values) คือ ความเชื่อหรืออุดมการณ์หรือปรัชญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรนั้นๆ จะถูกนำมาใช้เพื่อตั้งพลังอารมณ์ร่วมของพนักงานให้ปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ต้องใช้การสั่งหรือการบังคับ 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

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร

1.1.7 การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการดำเนินการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดความยั่งยืน

1.1.8 การพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในพัฒนาภาวะการณ์การเป็นผู้นำในอนาคตขององค์กร

1.1.9 การสร้างการสื่อสารในองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและมีลักษณะสองทิศทาง และรวมถึงการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญของผู้บริหาร

1.1.10 ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในเรื่องระบบการกำกับดูแลองค์กรในด้านการเงิน และระบบการป้องกันการทุจริต และรวมถึงการปราบปรามทุจริตหากเกิดขึ้นในองค์กร

1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร เป็นการประเมินว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรในการจัดการดูแลองค์กรให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และรวมไปถึงการสนับสนุนชุมชนและสังคม

1.2.1 การสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร

องค์กรมีการเก็บหลักฐานการดำเนินงานต่างๆภายในองค์กรเพื่อสามารถนำมาตรวจสอบและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรได้

1.2.2 การสร้างองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรมีวิธีการในการสนับสนุนชุมชนขององค์กร โดยวิธีการการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมต่อสังคม

1.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 1 การนำองค์กร 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 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

กล่าวถึง ในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการ วัดผลความก้าวหน้า

2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ เป็นการประเมินว่าองค์กร ได้มีกระบวนการในการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างไร โดยคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญในการวางแผนหรือไม่ ได้แก่ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กรว่าเป็นอย่างไร และพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสามารถเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางธุรกิจได้ รวมไปถึงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

องค์กรต้องจัดให้มีกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่จุดที่องค์กรยังไปไม่ถึงแต่เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะไปให้ถึงในระยะเวลาที่กำหนด

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง เป็นการวางแผนระยะยาวขององค์กรที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่จุดที่องค์กรต้องการจะเป็น

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) หมายถึง แรงกดดันต่างๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์เกิดจากแรงผลักดันภายนอก แต่อย่างไรก็ตามอาจจะเกิดจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในองค์กร

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages) หมายถึง ความได้เปรียบที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งปัจจุบันและอนาคต เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจากสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในด้านต่างๆ ภายในองค์กร เป็นสิ่งที่เราทำได้ดีกว่าเหนือกว่าคู่แข่ง และหรือทำให้เราแตกต่างไปจากคู่แข่ง เป็นสิ่งที่ยากต่อการเลียนแบบ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและสร้างคุณค่าต่อลูกค้า

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

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นการประเมินว่าองค์กรได้พิจารณาถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ถ่ายทอดไปสู่การดำเนินงาน การเลือกรูปแบบและวิธีการวัดผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ให้ตรงกับตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์

องค์กรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน และจัดทำแนวการปฏิบัติการขององค์กรให้มีการเข้าถึงได้อย่างง่าย

2.2.2 กระบวนการนำแผนปฏิบัติการที่จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กร

องค์กรมีการสร้างนโยบายหรือแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 และแสดงถึงการพัฒนาการเรียนรู้

Integration: Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

กล่าวถึง ในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการตรวจสอบวิธีการและกระบวนการในการมุ่งเน้นลูกค้าในด้านคันคว้าความพอใจและไม่พอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างของต้นและคู่แข่งการจัดทำแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลาด การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการเรียกร้องการบริการของลูกค้า

3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)

เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้านี้เป็นการประเมินว่าองค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเพื่อทราบถึงข้อมูลตอบกลับ (Feedback) ของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง นำข้อมูลที่ตอบกลับจากลูกค้ามาสรุปผลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อเสนอแนะจากลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข

3.1.1 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าองค์กร

องค์กรมีวิธีการสร้างกระบวนการประเมินผลการพึงพอใจและไม่พอใจในการใช้บริการของลูกค้าต่อองค์กรของตนด้วยวิธีและมีการประเมินผล แก้ไขปัญหาของผลการแสดงความพึงพอใจของลูกค้า

3.1.2 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

องค์กรมีวิธีการในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในการรับข้อมูลของคู่แข่งและมีแนวทางในการเปรียบเทียบการบริการลูกค้าระหว่างต้นและคู่แข่ง เพื่อทราบระดับความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

3.1.3 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

องค์กรมีแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามหรือการสอบถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความต้องการผลิตภัณฑ์หรือสินค้าตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยมีวิธีการเลือกใช้สารสนเทศ อาทิ การออกแบบสอบถาม การใช้สื่อในการประเมินความต้องการของสินค้าโดยมีเงื่อนไขที่ไม่รบกวนการได้รับบริการของลูกค้าจนเกิดความไม่พึงพอใจ

3.1.4 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด

องค์กรมีวิธีการสร้างกระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นจากได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด

3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้า

เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้าเป็นการประเมินว่าองค์กรมีวิธีการในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ยังคงใช้บริการกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และต้องศึกษาตลาดธุรกิจที่มีผลกระทบกับองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนการตลาด รวมทั้งมีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยองค์กรต้องวิเคราะห์สาเหตุ การดำเนินการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า

3.2.1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า

องค์กรมีแนวทางจัดทำกระบวนการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้าและมีวิธีการสร้างความเข้าใจในองค์กรของตนในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า ที่เหมาะสม ไม่สร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร

3.2.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

องค์กรมีแนวทางในการจัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยมีลำดับขั้นตอนในการเรียกเรื่องและมีการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องจากลูกค้าให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร

3.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 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 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

กล่าวถึงการจัดการความรู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าองค์กรมีวิธีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ความรู้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนำผลบทวนข้อมูลมาใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้าน การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรนี้เป็นการประเมินวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และการนำผลมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องมีกระบวนการในการเลือกตัววัดผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.1.1 การวางระบบตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องกับทิศทางดำเนินงานขององค์กร

องค์กรมีการวางระบบการดำเนินงานที่เป็นแบบแผน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้ต้องมีความสอดคล้องกับทิศทางดำเนินงานขององค์กร

4.1.2 การเลือกใช้ตัววัดผลเพื่อทำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน

องค์กรมีการเลือกใช้ตัวชี้วัดเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน และการนำผลมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร

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 มีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร หรือลูกค้า

4.2.4 ระบบการคัดเลือกเพื่อความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการจัดการเพื่อให้องค์กรมีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้มีคุณภาพ นั่นคือ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

4.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 4 กรรวัต 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 ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ และแสดงการบูรณาการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสามารถขององค์กร ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน การจัดการและการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร โดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบไปด้วย

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 ระบบการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ

องค์กร

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 ในหมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการตรวจสอบวิธีการและกระบวนการในการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ในด้านค้นหากระบวนการที่มีประสิทธิภาพ คัดค้าน คัดค้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างของตนและคู่แข่ง การจัดทำแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลาด การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนความพร้อมและความปลอดภัยในการดำเนินงาน

6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านระบบงาน

การออกแบบระบบงานให้บริการของธุรกิจบริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ และเพื่อการจัดทำข้อกำหนดของระบบงาน

6.1.1 การพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้านขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรจัดทำกระบวนการทำงานนั้นขึ้นมา

องค์กรมีแนวทางในการพัฒนา การให้บริการลูกค้า การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้านเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางแผนการดำเนินงานดังนี้

- การวางแผนการออกแบบระบบงานให้บริการดูแลผู้สูงอายุ
- การวางแผนระบบงานด้านการพยาบาลผู้สูงอายุ
- การวางแผนระบบการประเมินสถานที่สำหรับการดูแลผู้สูงอายุ
 - ภายในสถานที่
 - พื้นที่นอกตัวอาคาร
 - ห้องนอน
 - ทางเดินที่เหมาะสม
 - ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ
 - ฯลฯ

6.1.2 การสร้างระบบควบคุมและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้าน ขององค์กร

องค์กรมีวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้านขององค์กร

หลังจากการวางแผนการออกแบบระบบงานเรียบร้อยแล้ว การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้สูงอายุจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารด้านการปฏิบัติงานการดูแลผู้สูงอายุให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กร ซึ่งการจัดทำคู่มือและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคู่มือที่ควรจะมีการจัดทำ ดังนี้

คู่มือด้านการบริหารจัดการ

- ❖ กิจกรรมทบทวนและพัฒนาคุณภาพ
- ❖ การบริหารงานบุคคล
- ❖ การรับสวัสดิการและสิทธิพิเศษของเจ้าหน้าที่ ในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน
- ❖ การดำเนินการทางวินัย
- ❖ การร้องทุกข์
- ❖ กระบวนการรับคำร้องเรียน/คำร้องทุกข์จากผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่
- ❖ ระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย
- ❖ การบำรุงรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น

คู่มือด้านการบริการ

- ❖ การรับ/จำหน่าย/เคลื่อนย้าย/ส่งต่อผู้ป่วยสูงอายุ
- ❖ การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้สูงอายุเมื่อแรกรับ
- ❖ ข้อบ่งชี้ในการปรึกษาแพทย์ด้านการบำบัดรักษาผู้สูงอายุ
- ❖ การพยาบาลผู้สูงอายุ
- ❖ การปฏิบัติต่อผู้ป่วยสูงอายุเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
- ❖ การดูแลสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่ใช้ในสถานประกอบการ

คู่มือด้านประเด็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม

- ❖ การรักษาความลับของผู้สูงอายุ
- ❖ การเปิดเผยข้อมูลของผู้สูงอายุ
- ❖ การยินยอม/ไม่ยินยอมรับการรักษาของผู้สูงอายุ

คู่มือด้านการบันทึกและจัดทำเอกสาร

- ❖ การบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนผู้สูงอายุ
- ❖ การบันทึกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความผิดพลาด อุบัติการณ์ คำร้องเรียน

คู่มือด้านความปลอดภัย

- ❖ แผนรองรับอุบัติเหตุ/อุบัติภัย
- ❖ การป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ
- ❖ การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในชีวิต/ทรัพย์สิน
- ❖ การป้องกันอัคคีภัย
- ❖ วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความผิดพลาด หรืออุบัติการณ์

องค์กรควรมีการประเมินคู่มือและวิธีปฏิบัติอย่างน้อยทุกๆ 3 ปี หรือเมื่อเห็นว่าจำเป็น เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสอดคล้องกับสถานะการทำงาน

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

6.2.1 ระบบการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้าน

องค์กรมีวิธีการจัดการควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า การดูแลผู้สูงอายุ และการส่งกลับบ้าน เพื่อให้อนาคตขององค์กรเกิดความยั่งยืนและมั่นคง

6.2.2 กระบวนการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินของการดำเนินงาน

องค์กรมีแนวทางในการจัดการด้านความพร้อมและความปลอดภัยในการดำเนินงานอย่างไร เมื่อเกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน กระบวนการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉินของการดำเนินงานสำหรับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ดังนี้

- 1) กระบวนการดูแลผู้สูงอายุให้เกิดความปลอดภัยเพื่อป้องกันอันตรายที่พบได้บ่อย ให้พิจารณาถึง
 - ❖ การป้องกันการพลัดตกหกล้ม
 - ❖ การป้องกันการเกิดแผลกดทับ
- 2) กระบวนการดูแลเพื่อป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ให้พิจารณาถึง
 - ❖ การแยกผู้ป่วย
 - ❖ การล้างมือ
 - ❖ การใช้ถุงมือ
 - ❖ การใช้ผ้าปิดปากและจมูก
 - ❖ การใช้หน้ากากป้องกัน
 - ❖ การใช้เสื้อคลุมและผ้ากันเปื้อน

- ❖ การใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ
- ❖ การแยกขยะ

6.3 การประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

เกณฑ์คุณภาพในหมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 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 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 องค์กรจำเป็นต้องรักษาคุณภาพในการดำเนินธุรกิจในระดับดีเลิศนี้อย่างเข้มแข็ง

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 ทำให้ผลประโยชน์ลดต่ำลงเรื่อยๆ 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) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) แต่ความต่อเนื่องของการดำเนินการยังไม่ชัดเจน

3. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 66 – 75 หมายถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับดี แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการปรับปรุง

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีระดับพอใช้ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) ซึ่งยังขาดในขั้นตอนของการติดตามทบทวน และการปรับปรุง

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ได้ดำเนินการให้เกิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์หรือ มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงขั้นตอนเดียว

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

1. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าร้อยละ 85 หมายถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับดีเลิศ แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (ADLI) และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าตั้งแต่ร้อยละ 76 – 85 แสดงถึง คุณภาพด้านการมุ่งเน้นลูกค้าขององค์กรมีระดับดีมาก แสดงถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้มีกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างเป็นระบบตามหลักการวิธีการตรวจ

ประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (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 มีการมุ่งเน้นลูกค้าแต่ไม่เป็นสายลักษณะอักษร หรือ มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการมุ่งเน้นลูกค้าที่เป็นสายลักษณะอักษรเพียงขั้นตอนเดียว

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 การ

วิเคราะห์ และการจัดการความรู้แต่กระบวนการดังกล่าวยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการ วิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (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 มีเพียงขั้นตอนการวางแผนด้านการวัด 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 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการให้เกิดกระบวนการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างเป็นระบบสมบูรณ์ตามหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (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 65 – 75 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับดี

4. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 65 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการในระดับพอใช้

5. องค์กรได้คะแนนเกณฑ์คุณภาพด้านผลลัพธ์ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการที่ไม่ดี ควรปรับปรุง หรือ องค์กรไม่ได้จัดทำผลการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพต่างๆ และผลประกอบการ

ส่วนที่ 3

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพ
การบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

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 การชี้นำทิศทางการองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม 1) การชี้นำองค์กรด้วย “วิสัยทัศน์” โดยผู้บริหารระดับสูง 2) การชี้นำองค์กรด้วย “พันธกิจ” โดยผู้บริหารระดับสูง 3) การชี้นำองค์กรด้วย “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 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กรข้อละ 10 คะแนน (20คะแนน)											
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 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ข้อละ 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 กระบวนการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าขององค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง											
3.1.3 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า											
3.1.4 กระบวนการได้รับสารสนเทศเพื่อการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของตลาด											
3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้าข้อละ 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 การสรรหาว่าจ้าง 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 การสร้างระบบการวัดผล การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร											
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 การพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการลูกค้า เช่น การบริการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรจัดทาระบบการทำงานนั้นขึ้นมา											
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

ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 4

ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจและผู้สูงอายุ

ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการ จะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่
ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

- **การจดทะเบียนพาณิชย์และการจัดตั้งธุรกิจ** โดยทั่วไป ธุรกิจด้านบริการอย่างเดียว จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ถ้าร้านมีการขายสินค้าอื่นด้วย ผู้ลงทุนก็ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้ลงทุนสามารถศึกษารายละเอียดการจัดตั้งและการขออนุญาตได้ที่ www.dbd.go.th, www.ismed.or.th

- **การเสียภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม** ผู้ประกอบการสามารถศึกษารายละเอียดการจดทะเบียนและการยื่นชำระภาษีได้ที่ www.rd.go.th

- **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 จำพวกที่ต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วน จำพวกไม่จำกัดความรับผิด" และอีกจำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) ขอลงชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น ทางอินเทอร์เน็ตไปที่ www.dbd.go.th

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจกรรมที่จะทำ สถานที่ตั้งห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ชื่อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับ ประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล / ห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียนก็สามารถ จะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วนผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

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

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

● **บริษัทจำกัด**

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินผู้ถือหุ้นแต่ละคนตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

1) ขอลงชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น ทางอินเทอร์เน็ตไปที่ www.dbd.go.th

2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัดที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ กิจกรรมที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์ คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องผนึกเอกสารแนบ 200 บาท) และให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนหุ้น กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองชื่อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัทต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองชื่อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต่อจ้จัดตั้งคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต

วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท ทั้งนี้ ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถดำเนินการได้พร้อมกันในวันเดียว ศึกษารายละเอียดได้ที่ www.dbd.go.th

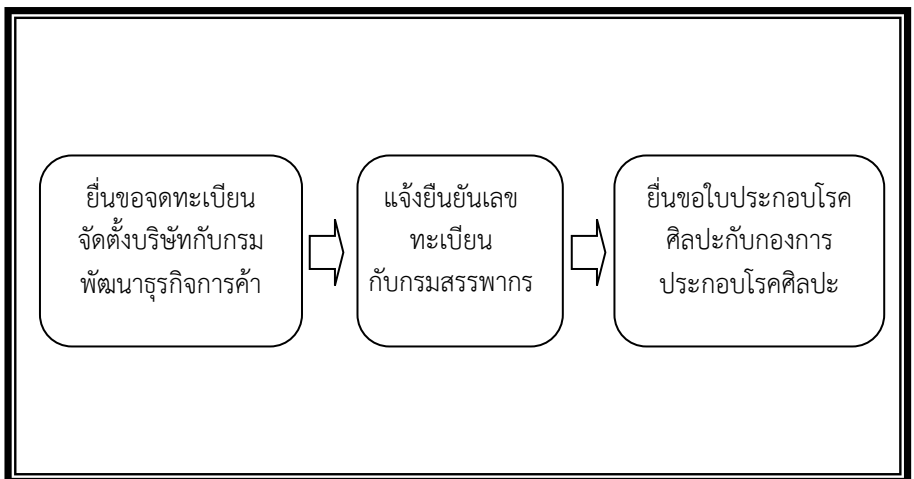
4) ปกติการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่ม จัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อใน คำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจ กระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญ หรือวิสามัญ สมาชิก แห่งเนติบัณฑิตยสภาเพื่อได้รับรองลายมือชื่อของตนเอง ได้ในอีกทางหนึ่ง

การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่มีการดำเนินงานเป็นรูปแบบ *สถานพยาบาล* ต้องมีการขออนุญาตในรูปแบบสถานพยาบาลตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และ พ.ร.บ.สถานพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 และเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 โดยยื่นคำขอและแจ้งเป็นหนังสือ ณ กองการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

สำหรับการประกอบธุรกิจและผู้สูงอายุมีขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนการจัดตั้งนิติบุคคล



การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ กับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยทั่วไปธุรกิจบริการจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ถ้าขายสินค้าอื่นร่วมด้วยต้องจดทะเบียน โดยสามารถศึกษารายละเอียดขออนุญาตได้ที่ www.dbd.go.th

การขอบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

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

การขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ในกรณีที่มีการดำเนินงานเป็นรูปแบบสถานพยาบาล ต้องมีการขออนุญาตในรูปแบบสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 และเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 โดยยื่นคำขอและแจ้งเป็นหนังสือ ณ กองการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ภาคผนวก
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

หน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลการทำธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุ

ในการประกอบกิจการสถานรับดูแลผู้สูงอายุขององค์กรของภาคธุรกิจนั้น หากผู้ประกอบกิจการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของสถานพยาบาลก็จะถูกควบคุม กำกับ ดูแลโดยกระทรวงสาธารณสุข กล่าวคือ ในการจัดตั้งและประกอบกิจการจะต้องยื่นคำขอต่อกองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและการบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และจะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือผู้รักษาการแทน จึงจะสามารถประกอบกิจการได้ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรา ๔๑ แต่ในกรณีที่สถานรับดูแลผู้สูงอายุมิได้ประกอบกิจการในรูปแบบของสถานพยาบาล พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ก็ไม่อาจนำมาใช้บังคับได้ กล่าวคือ การประกอบกิจการดังกล่าวก็มีได้อยู่ในการควบคุม กำกับ ดูแลของกองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและการบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และไม่ต้องขออนุญาตดำเนินกิจการจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขแต่อย่างใด ดังนั้น หากผู้ประกอบกิจการดำเนินธุรกิจประเภทกิจการรายเดี่ยว ประกอบกิจการสถานรับดูแลผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะดำเนินธุรกิจในลักษณะจัดหาหรือส่งพนักงานไปดูแลผู้สูงอายุตามบ้านพัก หรือดำเนินธุรกิจลักษณะรับผู้สูงอายุมาดูแลยังสถานรับดูแลผู้ประกอบการก็ตาม การดำเนินธุรกิจก็สามารถกระทำได้ทันที ในส่วนของการประกอบกิจการในประเภทของนิติบุคคล การดำเนินธุรกิจนั้นเพียงดำเนินการจดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน ก็สามารถดำเนินธุรกิจได้ทันทีเช่นกัน

ดังนั้น เมื่อไม่มีกฎหมายเฉพาะสำหรับการประกอบธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุ จึงยังไม่มีหน่วยงานใดมีอำนาจหน้าที่หลัก หรือมีอำนาจที่เฉพาะในการควบคุม กำกับ ดูแล การทำธุรกิจดังกล่าวด้วยเหตุนี้ในการทำธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุ มีหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจสถานประกอบการรับดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกันไป

๑) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ นับว่าหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่ในการศึกษาวิจัยในทางวิชาการ ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ การประสานงานเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งนี้โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวได้กำหนดหลักการสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุ และให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ขึ้นเพื่อดำเนินการสนับสนุน และคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุเท่านั้น แม้ต่อมาจะประกาศกระทรวงตาม

ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๒ ตอนที่ ๓๐ ง เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการคุ้มครอง ส่งเสริมและสนับสนุน การจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มให้แก่ ผู้สูงอายุตามความจำเป็นและทั่วถึง ซึ่งประกาศกระทรวงฉบับนี้ออกโดยอาศัยอำนาจตาม พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๐ และมาตรา ๑๑ ก็ตาม แต่ประกาศดังกล่าว เพียงส่งเสริม สนับสนุนในการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ ที่ขาดแคลนและเดือดร้อน ตามความจำเป็นแก่กรณีเท่านั้น มิได้กำหนดถึงการจัดที่พักให้ผู้สูงอายุในลักษณะสถานรับดูแล ผู้สูงอายุในภาคธุรกิจแต่อย่างใด จากการศึกษาจึงพบว่า สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ มีเพียงหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุเท่านั้น มิได้มีส่วนการดำเนินการ ควบคุม ดูแล การทำธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุแต่อย่างใด

๒) กองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข

กองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขนับว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรม รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริการสุขภาพ ส่งเสริม ควบคุม กำกับมาตรฐานสถานพยาบาล และจรรยาบรรณผู้ประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วย สถานพยาบาลและการประกอบโรค ศิลปะ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นกองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผิดชอบในการควบคุมการทำธุรกิจประเภท สถานพยาบาลไม่ว่าจะเป็นผู้อนุญาตในการประกอบกิจการสถานพยาบาลไม่ว่าจะเป็นผู้อนุญาตในการประกอบกิจการการตรวจสอบมาตรฐานสถานพยาบาล และจรรยาบรรณของผู้ประกอบโรคศิลปะ

ฉะนั้นในการประกอบกิจการสถานรับดูแลผู้สูงอายุ สำหรับกิจการที่จดทะเบียนในรูปสถานพยาบาลก็จะอยู่ในความควบคุม ดูแลกองประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนและบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการควบคุม กำกับ ดูแลนี้มิได้เป็นการ ควบคุม โดยเหตุว่าเป็นการดำเนินกิจการของสถานรับดูแลผู้สูงอายุ แต่การควบคุม กำกับ ดูแลดังกล่าวก็ด้วยเนื่องจากการเป็นสถานพยาบาล ทั้งนี้ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ เท่านั้น ดังนั้นสถานรับดูแลผู้สูงอายุที่มีได้ประกอบกิจการใน ลักษณะของสถานพยาบาล ก็จะไม่มียู่ในการควบคุมของกระทรวงสาธารณสุข

๓) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี

แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีได้มีหน้าที่หลักในการควบคุม ดูแลการทำธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุก็ตาม แต่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนดบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา ๖๑ ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นบริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไข เยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคให้มืองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมาย และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย” ขณะเดียวกันพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๐ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจ ตัวอย่างเช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน การติดตาม สอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีลักษณะการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค การส่งเสริมการสนับสนุนการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยและอันตรายที่อาจจะได้รับการบริการ เป็นต้น

ดังนั้น การที่สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เปิดดำเนินการให้มีการร้องทุกข์จากการที่ผู้เสียหายที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่ชอบธรรมที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนให้ผู้ประกอบธุรกิจชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อีก ทั้งเพื่อเป็นการลงโทษหรือปรามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจเอาใจเอาเปรียบผู้บริโภค แต่เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภารกิจมาก ประกอบกับยังไม่มีกฎหมายเฉพาะสำหรับควบคุมการประกอบกิจการ จึงไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้ทุกกรณี หรือไม่สามารถเข้าไปดูแลตรวจสอบสถานประกอบการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง การให้ความร่วมมือคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจึงอาศัยอำนาจตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการกฎหมายทั่วไปเท่านั้น ด้วยเหตุนี้เมื่อเกิดกรณีข้อพิพาท และได้รับการร้องเรียนจากผู้ได้รับความเสียหาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงเพียงได้แต่จัดให้ผู้ประกอบการและผู้ได้รับความเสียหายเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่ก็จะไม่ให้ความร่วมมือ ดังนั้น ความเสียหายจึงไม่ได้รับความเยียวยาและแก้ไขในที่สุด

๔) กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้มีการจัดระบบงานด้านความมั่นคง และป้องกันอาชญากรรมในระดับชุมชน ท้องถิ่น และสถานประกอบการ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในด้านวิชาชีพ ด้านความมั่นคง การป้องกันอาชญากรรม และการรักษาความปลอดภัย รวมถึงปฏิบัติการร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเข้าร่วมปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เข้าไปสอดส่อง ตรวจสอบสถานประกอบการรับดูแลผู้สูงอายุ ที่ถูกผู้บริโภครหรือผู้เสียหายร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการปราบปรามผู้ประกอบการในลักษณะที่มีเจตนาที่กระทำการหลอกลวง หรือฉ้อโกงผู้บริโภค

๕) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานที่สำคัญที่มีความรับผิดชอบในการควบคุมการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจและในการเข้าไปตรวจสอบการทำธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการที่จัดตั้งทำธุรกิจในรูปนิติบุคคลทุกรายต้องไปจดทะเบียนการทำธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน้าที่ในการรับจดทะเบียน และเพิกถอนชื่อทะเบียนนิติบุคคลเท่านั้น แต่ไม่มีหน้าที่ในการเข้าไปควบคุม ตรวจสอบ ดูแลธุรกิจ ฉะนั้นในการทำธุรกิจสถานรับดูแลผู้สูงอายุ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จึงมีหน้าที่รับจดทะเบียน จัดตั้งนิติบุคคลและหน้าที่ในการเพิกถอนชื่อนิติบุคคล เมื่อมีการร้องเรียนเท่านั้น

ดังนั้นจะเห็นว่าการทำธุรกิจดังกล่าวมีหน่วยงานหลากหลายที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการควบคุมการทำธุรกิจซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติแตกต่างกันออกไป