

## คำนำ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มียุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรายย่อยและยกระดับธุรกิจสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ เพื่อรองรับความตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียน (AFAS : ASEAN Framework Agreement on Services) ที่จะเริ่มมีผลสมบูรณ์ในปี 2558

ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจบริการหนึ่งที่มีศักยภาพในการเติบโต เนื่องจากอัตราการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจที่พักจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐาน การสร้างความเชื่อถือและยอมรับจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจบริการ ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเร่งสร้างมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กร ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าทุกคนได้อย่างเท่าเทียม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการที่พักที่มิใช่โรงแรมใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินสมรรถนะคุณภาพการบริหารจัดการพื้นฐาน ที่สามารถสะท้อนจุดอ่อน จุดแข็งของธุรกิจก่อนพิจารณาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพให้ตรงกับประเด็นความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจ และเพื่อให้เข้าใจการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์ดังกล่าว กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้จัดทำคู่มือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พักที่มิใช่โรงแรมนี้ขึ้น โดยเนื้อหาสาระ

แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก คือ เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม และการประเมินผลมาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้ใช้ประโยชน์จากคู่มือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของท่านให้มีความพร้อมก้าวเข้าสู่ระดับคุณภาพมาตรฐาน และมีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้ในระดับสากลต่อไป

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

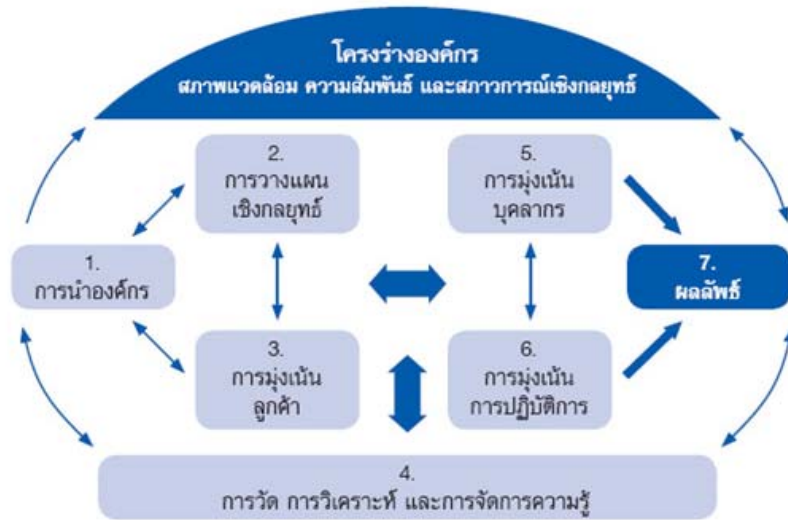
กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ</b>	<b>1</b>
1.1 บทนำ	2
1.2 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ	3
1.3 คำศัพท์	7
1.4 รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ และแนวทางการปฏิบัติ	10
<b>ส่วนที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจบริการที่พัก</b>	<b>52</b>
2.1 บทนำ	53
2.2 กิจกรรมบริการส่วนหน้า	54
2.3 บริการห้องพัก	58
2.4 บุคลากร และการบริการ	63
2.5 บุคลากร และการบริการ	64

ส่วนที่ 3 การประเมินผลเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการที่พัก	67
3.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพธุรกิจบริการ-มาตรฐานกลาง	68
3.2 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพธุรกิจที่พัก-มาตรฐานเฉพาะ	73
3.3 การรวมคะแนนการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ บริการ-มาตรฐานกลาง และมาตรฐานคุณภาพธุรกิจ ที่พัก-มาตรฐานเฉพาะ	73
3.4 การแบ่งระดับของผลการประเมิน	76
3.5 แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการที่พัก	77
ภาคผนวก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพ ธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม	124

กรอบแนวคิดในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ



# ส่วนที่ 1

## เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ

## ส่วนที่ 1

### เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ

#### 1.1 บทนำ

การดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งต้องเริ่มจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรไปสู่การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร รวมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร การกำหนดเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจน ตลอดจนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้พัฒนาและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ใช้เป็นหลักการดำเนินธุรกิจ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ พัฒนาขึ้นโดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award : TQA) ปี 2557 – 2558 และ หลักการวงจรคุณภาพของ W.Edwards Deming ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำแผนเชิงคุณภาพ (Plan) การนำแผนงานลงสู่การปฏิบัติ (Do) การติดตามประเมินผล (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Act) มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน

## 1.2 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ

### หมวด 1 การนำองค์กร

#### 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

- 1.1.1 การชี้นำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
- 1.1.2 การส่งเสริมการปฏิบัติขององค์กรให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม
- 1.1.3 การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน
- 1.1.4 การสื่อสารในองค์กรจากผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากรในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ
- 1.1.5 การจัดให้มีรางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร

#### 1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

- 1.2.1 การจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- 1.2.2 การจัดการให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- 1.2.3 การสนับสนุนชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่

### หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

#### 2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

- 2.1.1 การวางแผนกลยุทธ์
- 2.1.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย



2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำสู่การปฏิบัติ

**หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า**

3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

3.1.1 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3.1.2 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับคู่แข่ง

3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า

3.2.1 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3.2.2 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า

3.2.3 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.2.4 การจัดทำแผนการตลาด

3.2.5 การจัดการข้อร้องเรียน

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

4.1.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.1 การจัดการความรู้ขององค์กร

4.2.2 การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร**

5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

5.1.1 โครงสร้างและอัตรากำลังบุคลากร

5.1.2 การสรรหาบุคลากร

5.1.3 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร

5.2.1 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2.2 การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

**หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ**

6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

6.1.1 การกำหนดกระบวนการทำงาน

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

- 6.2.1 การควบคุมต้นทุน
- 6.2.2 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 6.2.3 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย
- 6.2.4 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
  - 7.2.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า
  - 7.2.2 ผลลัพธ์ด้านจำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กร
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
  - 7.3.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน
  - 7.3.2 ผลลัพธ์ด้านการลาออกของบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน
  - 7.5.1 ผลลัพธ์ด้านรายได้จากการดำเนินธุรกิจ
  - 7.5.2 ผลลัพธ์ด้านกำไรสุทธิจากการดำเนินธุรกิจ

### 1.3 คำศัพท์

- (1) **วิสัยทัศน์ (Vision)** หมายถึง สภาวะที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต ทิศทางที่องค์กรจะมุ่งไป สิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นหรือภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ในอนาคต
- (2) **พันธกิจ (Mission)** หมายถึง หน้าที่โดยรวมขององค์กร เป็นความมุ่งประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป็นกรอบในการดำเนินงานหลัก เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร
- (3) **ค่านิยม (Value)** หมายถึง หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและหนุนเสริมวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคนและช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- (4) **ลูกค้า (Customer)** หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กร โดยครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่งด้วย
- (5) **เสียงของลูกค้า (Voice of Customer)** หมายถึง กระบวนการในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เป็นกระบวนการเชิงรุกในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของลูกค้าที่ชัดเจน ไม่ชัดเจน และที่คาดการณไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร

- (6) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร เช่น ลูกค้า บุคลากร พันธมิตร ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ คณะกรรมการกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย สมาคมวิชาชีพ ชุมชนในท้องถิ่น และองค์กรที่ดูแลกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น
- (7) **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)** หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร หรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขัน และการได้เปรียบทางธุรกิจ
- (8) **กระบวนการทำงาน (Work Process)** หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงกระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุน เป็นกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร เป็นปัจจัยที่ผู้นำระดับสูงใช้พิจารณาว่าสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร ทั้งนี้ กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรต้องดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรขององค์กรเสมอ
- (9) **ระบบงาน (Work System)** หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้ในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

- (10) **ความยั่งยืน (Sustainability)** หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งมีความ คล่องตัวและการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่พร้อมรับมือต่อธุรกิจ ตลาด และ สภาพแวดล้อม การดำเนินงานในอนาคต โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- (11) **ผู้นำระดับสูง (Senior Leaders)** หมายถึง กลุ่มหรือทีมผู้บริหาร ระดับสูงขององค์กร ในหลายๆองค์กร ผู้นำระดับสูงประกอบด้วย ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรและผู้ที่รายงานตรงต่อผู้บริหารสูงสุด
- (12) **การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)** หมายถึง กระบวนการของการบริหารนับตั้งแต่การสรรหาวัตถุดิบ และการบริการที่จำเป็นต่อธุรกิจ จนกระทั่งส่งสินค้าหรือบริการถึงมือ ลูกค้าให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 1.4 รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการและแนวทางการปฏิบัติ

เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ และเข้าใจถึงความหมาย และสาระสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรต้องปฏิบัติ ข้อ 1.4 จึงนำรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพมาอธิบายรายละเอียดของการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละข้อ

### หมวด 1 การนำองค์กร

หมวดการนำองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรได้มีการปฏิบัติและขึ้นำองค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดความยั่งยืนและประเมินการกำกับดูแลองค์กร เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และการสนับสนุนชุมชนและสังคมที่สำคัญ โดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบด้วย

#### 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงนั้น เป็นการประเมินการกระทำของผู้นำระดับสูงในการขึ้นำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน รวมทั้งวิธีการที่สื่อสารกับบุคลากรและลูกค้าที่สำคัญอย่างไร

- **คำอธิบาย**

- ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางองค์กร ด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม รวมถึงสื่อสารให้กับพนักงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

- ผู้นำระดับสูงต้องมีวิธีการส่งเสริมให้องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
- ผู้นำระดับสูงต้องสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร มีการติดตามและทบทวนผลการทำงานของบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดแนวทางการสื่อสารจากผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากรในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ รวมทั้งนำผลการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดแนวทางการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีผลการดำเนินงานที่ดีและสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร



## 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

### 1.1.1 การชี้นำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

ผู้นำระดับสูงต้อง :-

- ก. กำหนดทิศทางองค์กร ด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
- ข. นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติในองค์กร
- ค. ติดตามและทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมตามความเหมาะสม
- ง. นำผลการติดตามและทบทวนมาใช้ในการปรับปรุงทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และ มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 1.1.2 การส่งเสริมการปฏิบัติขององค์กรให้ถูกต้องตาม

กฎหมายและมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงต้อง:-

- ก. ส่งเสริมองค์กรให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
- ข. สื่อสารการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติภายในองค์กร
- ค. ติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมขององค์กร
- ง. ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

**1.1.3 การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- ก. สร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ข. บุคลากรในองค์กรมีการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ค. ติดตามและทบทวนผลการทำงานของบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ง. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร

**1.1.4 การสื่อสารในองค์กรจากผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากรในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- ก. กำหนดแนวทางการสื่อสารในองค์กรโดยผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากรในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ
- ข. นำแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ
- ค. ติดตามและทบทวนผลการสื่อสารภายในองค์กร
- ง. นำผลการติดตามผลการสื่อสารภายในองค์กรมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**1.1.5 การจัดให้มีรางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร ผู้นำระดับสูง  
ต้อง :-**

- ก. กำหนดแนวทางการจัดให้มีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร
- ข. นำแนวทางการจัดให้มีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรไปปฏิบัติ
- ค. ติดตามและทบทวนผลการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการให้รางวัลและยกย่องชมเชย
- ง. ปรับปรุงแนวทางการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร

## 1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร เป็นการประเมินว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรในการจัดการดูแลองค์กรให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และรวมไปถึงการสนับสนุนชุมชนและสังคม

### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีกระบวนการในการเข้าถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และต้องทำการสื่อสารกฎหมายและกฎระเบียบไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และลดความเสี่ยงในด้านกระทำที่ผิดกฎหมาย มีการตรวจสอบและทบทวน รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามที่กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรต้องกำหนดจริยธรรมองค์กร มีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามจริยธรรมขององค์กร มีกระบวนการในการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานยังคงปฏิบัติตามจริยธรรมขององค์กร
- องค์กรต้องมีกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่

## 1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

### 1.2.1 การจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

องค์กรต้อง :-

- ก. ระบุกฎหมายและกฎระเบียบที่องค์กรต้องปฏิบัติ
- ข. สื่อสารกฎหมายและกฎระเบียบไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ
- ค. ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ง. นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามที่กฎหมายและกฎระเบียบกำหนด

### 1.2.2 การจัดการให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดจริยธรรมองค์กรพร้อมแนวทางปฏิบัติ
- ข. สื่อสารจริยธรรมองค์กรไปยังบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ
- ค. ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กร
- ง. นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กรมาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจขององค์กร

### 1.2.3 การสนับสนุนชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดแนวทางการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่
- ข. สื่อสารกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชนไปยังบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ
- ค. ทบทวนผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน
- ง. นำผลการทบทวนการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการมาปรับปรุงแนวทางการจัดกิจกรรมและโครงการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน

## หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีวัตถุประสงค์ในการประเมินว่าองค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ และนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ โดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมิน คือ

### 2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ เป็นการประเมินว่าองค์กร ได้มีกระบวนการในการวางแผนกลยุทธ์อย่างไร โดยคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญในการวางแผนหรือไม่ ได้แก่ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กรว่าเป็นอย่างไร และพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสามารถเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางธุรกิจได้รวมไปถึงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าหมาย

#### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีกระบวนการในการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กำหนดผู้ที่เกี่ยวข้อง กรอบระยะเวลาในการวางแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว
- องค์กรควรมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น เทคโนโลยี ตลาด ความชอบของลูกค้า การแข่งขัน หรือสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการกำหนดผลิตภัณฑ์ บริการ ความสามารถ

- พิเศษที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร สิ่งที่ทำให้องค์กรแตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งที่จะช่วยให้องค์กรรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และสิ่งที่องค์กรต้องพัฒนาเพื่อรักษาตำแหน่งในตลาดได้อย่างยั่งยืน
- องค์กรต้องมีการคาดการณ์สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันและความร่วมมือในอนาคต เพื่อลดอุปสรรคในการทำธุรกิจ

## 2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

### 2.1.1 การวางแผนกลยุทธ์ องค์กรต้อง :-

- มีขั้นตอนการจัดทำกลยุทธ์ กำหนดผู้เกี่ยวข้อง และกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว
- ถ่ายทอดกลยุทธ์และกรอบเวลาดำเนินการไปสู่การปฏิบัติในองค์กรทุกระดับชั้น
- ติดตามและทบทวนผลการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- วิเคราะห์ผลการติดตามและทบทวนกลยุทธ์ เพื่อนำไปปรับปรุง



### 2.1.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าหมายที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรพร้อมระยะเวลาดำเนินการ
- ข. ถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมายพร้อมระยะเวลาดำเนินการไปสู่การปฏิบัติในองค์กรตามลำดับชั้น
- ค. ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมาย
- ง. วิเคราะห์ผลการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมาย เพื่อนำไปปรับปรุง

## 2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นการประเมินว่าองค์กรได้พิจารณาถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ถ่ายทอดไปสู่การดำเนินงาน การเลือกรูปแบบและวิธีการวัดผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ให้ตรงกับตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องแปลงกลยุทธ์ขององค์กรเป็นแผนปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร แผนปฏิบัติการที่จัดทำต้องมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

- องค์กรต้องกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ และมีวิธีการในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยแผนปฏิบัติการควรระบุทั้งแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว

## 2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### 2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำสู่การปฏิบัติ องค์กรต้อง :-

- ก. วางแผนการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมาย ทั้งระยะสั้น และระยะยาว และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ
- ข. ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้ทุกหน่วยงานในองค์กรรับทราบเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
- ค. ติดตามและตรวจสอบแผนปฏิบัติการ และวัดผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดพร้อมแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้น
- ง. ปรับปรุงแนวทางของแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ

### หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านการตลาดในระยะยาว ซึ่งกลยุทธ์การสร้าง ความผูกพันนี้จะครอบคลุมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยนำข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจเมื่อเทียบกับคู่แข่งองค์กร รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า ในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบด้วย

#### 3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)

เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้านี้เป็นการประเมินว่าองค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อทราบถึงข้อมูลตอบกลับ (feedback) ของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง นำข้อมูลที่ตอบกลับจากลูกค้ามาสรุปผลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อเสนอแนะจากลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข

##### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การให้บริการขององค์กร นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการขององค์กร

- องค์กรต้องมีวิธีการในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต รวมถึงข้อมูลของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กรที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวและความยั่งยืนขององค์กร

### 3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า

#### 3.1.1 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรต้อง :-

- ก. มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้า
- ข. มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- ค. วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ
- ง. นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า ไปปรับปรุงและแก้ไข

#### 3.1.2 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับคู่แข่ง องค์กรต้อง :-

- ก. มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น จากลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง
- ข. มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ
- ค. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง
- ง. นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการ

### 3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า

เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้าเป็นการประเมินว่าองค์กรมีวิธีการในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ยังคงใช้บริการกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ต้องศึกษาตลาดธุรกิจที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนการตลาดรวมทั้งมีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยองค์กรต้องวิเคราะห์สาเหตุ การดำเนินการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า

#### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีวิธีการในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า
- องค์กรต้องมีวิธีการในการประเมินความสัมพันธ์ของลูกค้า โดยวิธีการประเมินอาจแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และ สร้างความผูกพันกับลูกค้า
- องค์กรต้องมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล เพื่อให้ความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับคืนมา โดยมีกระบวนการในการรวบรวมข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การกำจัดสาเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งองค์กรจะต้อง  
ถ่ายทอดข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่าง  
มีประสิทธิภาพ

- องค์กรต้องนำข้อมูลของลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ การบริการ  
เพื่อใช้ในการจัดทำแผนการตลาดขององค์กร และสามารถ  
นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสม เพื่อพัฒนา  
วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น

### 3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า

#### 3.2.1 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดวิธีการค้นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ข. จำแนกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามสินค้า/บริการขององค์กร  
หรือตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด พร้อมระบุความต้องการ  
ของลูกค้า และถ่ายทอดไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อ  
นำไปสู่การปฏิบัติ
- ค. ทบทวนข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้สอดคล้องตาม  
สินค้า/บริการขององค์กร หรือตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด  
และผลการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า  
กลุ่มเป้าหมาย
- ง. ปรับปรุงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการ  
ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำ  
ให้เห็นถึงความคาดหวัง

**3.2.2 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า องค์กรต้อง :-**

- ก. จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการจากองค์กร
- ข. ทบทวนความถูกต้องของฐานข้อมูลลูกค้า
- ค. ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน
- ง. นำฐานข้อมูลลูกค้าไปวางแผนพัฒนาสินค้าและการให้บริการ

**3.2.3 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า องค์กรต้อง :-**

- ก. มีการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ข. ปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ค. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ง. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม

**3.2.4 การจัดทำแผนการตลาด องค์กรต้อง :-**

- ก. ศึกษาแนวโน้มทางการตลาดที่มีผลต่อธุรกิจและจัดทำแผนการตลาด
- ข. สื่อสารและนำแผนการตลาดไปปฏิบัติ
- ค. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการตลาด
- ง. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนการตลาดและนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### 3.2.5 การจัดการข้อร้องเรียน องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ข. รวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขป้องกัน
- ค. มีการดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการและแผนที่กำหนด
- ง. ติดตามประสิทธิผลการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียน

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าองค์กรมีวิธีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรนำผลทบทวนข้อมูลมาใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการรวมถึงมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความน่าเชื่อถือและพร้อมใช้งานโดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบไปด้วย

### 4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรนี้เป็นการประเมินวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และการนำผลมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร



- **คำอธิบาย**

- องค์กรต้องมีวิธีการในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ซึ่งรวมถึงการติดตามของผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

#### 4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

##### 4.1.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดตัววัดผลการดำเนินการและระบบการวัดผลการดำเนินการเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ข. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับตัววัดผลการดำเนินการที่กำหนดเพื่อแสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ค. ทบทวนผลการดำเนินการและเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- ง. ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยลำดับตามความสำคัญ

## 4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เป็นการประเมินวิธีการ กำหนด การสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรการกำหนดคุณลักษณะและดูแลข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลความรู้สารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่นำมาใช้ในองค์กร มีคุณภาพและมีความพร้อมใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร หรือลูกค้า

### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีวิธีการจัดการและช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กร มีการติดตามทบทวนผลของการจัดการความรู้ขององค์กร
- องค์กรต้องกำหนดฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นให้เพียงพอ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน
- องค์กรต้องติดตามประสิทธิผลความพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในองค์กรไม่ว่าจากภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์

## 4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 4.2.1 การจัดการความรู้ขององค์กร องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดวิธีการและช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กร
- ข. มีการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กรตามวิธีการและช่องทางที่กำหนด
- ค. ติดตามประสิทธิผลของการจัดการความรู้
- ง. ทบทวนผลการติดตามประสิทธิผลการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

#### 4.2.2 การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ขององค์กรมีความถูกต้อง และพร้อมใช้งาน
- ข. มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ และมีการนำฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่กำหนดไว้มาใช้ อย่างสะดวก ปลอดภัย และเชื่อถือได้
- ค. ติดตามผลการใช้งานข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สม่ำเสมอ
- ง. ปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน พร้อมใช้งาน และใช้งานได้ง่าย รวมถึงมีมาตรการรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้

## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสามารถขององค์กร ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน การจัดการ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร โดยในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบไปด้วย

### 5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร เป็นการประเมินการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและเกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรต้องมีการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย มีสวัสดิภาพ และเกื้อหนุนการทำงาน

#### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องกำหนดผังโครงสร้างองค์กรที่เป็นปัจจุบัน และแผนอัตรากำลังที่รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

- องค์กรต้องกำหนดวิธีในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ พนักงานใหม่ และกำหนดคุณลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมตามโครงสร้างองค์กร มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน และสื่อสารให้กับพนักงานรับทราบ
- องค์กรต้องจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร

## 5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

### 5.1.1 โครงสร้างและอัตรากำลังบุคลากร องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายองค์กร และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร
- ข. จัดทำโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ
- ค. ติดตามและทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง
- ง. นำผลการติดตามและทบทวนประสิทธิผลโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลังเพื่อวางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการขององค์กร

**5.1.2 การสรรหาบุคลากร องค์กรต้อง :-**

- ก. กำหนดคุณลักษณะบุคลากรด้านขีดความสามารถ ที่ครอบคลุมถึงทักษะ สมรรถนะ และคุณวุฒิที่ต้องการในแต่ละระดับ
- ข. สรรหาว่าจ้างบุคลากรตามขีดความสามารถในแต่ละตำแหน่งงานที่กำหนด
- ค. ติดตามผลด้านความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายองค์กรจากการใช้ประโยชน์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร
- ง. วางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น การลดจำนวนบุคลากร การเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร เพื่อลดผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

**5.1.3 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร องค์กรต้อง :-**

- ก. กำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีสวัสดิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร
- ข. จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและสื่อสารการทำงานที่ปลอดภัย มีสวัสดิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ
- ค. ติดตามผลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพบุคลากร และสุขภาพของบุคลากร
- ง. วิเคราะห์ผลการประเมินด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ และสุขภาพของบุคลากรนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการปรับปรุง

## 5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันขององค์กร เป็นการประเมินวิธีการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กร และในระดับบุคคล โดยองค์กรจะต้องมีการสร้างความผูกพัน ให้ค่าตอบแทน ให้รางวัลบุคลากร และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงการประเมินความผูกพันของบุคลากร และนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินการ

### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องมีวิธีการและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ค่าตอบแทน การให้รางวัล รวมถึงการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ชัดเจน
- องค์กรต้องจัดให้มีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำขององค์กร โดยพิจารณาจากความต้องการด้านการเรียนรู้ การพัฒนา ทั้งจากความต้องการของพนักงาน และที่กำหนดโดยหัวหน้างานและผู้จัดการ การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดวิธีการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนา
- องค์กรต้องมีวิธีจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร



## 5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร

### 5.2.1 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรต้อง

:-

- ก. กำหนดระบบและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน ซึ่งให้ครอบคลุมถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
- ข. มีการสื่อสารและมีการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- ค. มีการทบทวนหลักเกณฑ์โดยพิจารณาผลจากการนำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติ
- ง. ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน

### 5.2.2 การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ องค์กรต้อง :-

- ก. วางแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร ทั้งด้านความรู้และทักษะการทำงาน สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร กลยุทธ์ จริยธรรมฯ
- ข. จัดอบรม ถ่ายโอนความรู้ ตามแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
- ค. ติดตามประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้จากการอบรม การถ่ายโอนความรู้
- ง. วิเคราะห์ประสิทธิผลการเรียนรู้เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง

### 5.2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน องค์กรต้อง :-

- ก. วางแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และการสืบทอดตำแหน่ง
- ข. สื่อสารแผนความก้าวหน้าในอาชีพและการสืบทอดตำแหน่งไปยังพนักงาน
- ค. ติดตามประสิทธิผลแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่ง
- ง. วิเคราะห์และปรับปรุงแผนความก้าวหน้าอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่งให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร

## หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์ให้องค์กรมีการออกแบบจัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ในหมวดนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ต้องประเมินประกอบด้วย

### 6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงานนี้เป็นการประเมินว่าองค์กรได้มีการกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานขององค์กรที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Requirement) และผู้มีส่วนได้เสียต่อสินค้าและบริการนั้นๆ และต้องมีการสื่อสาร ข้อกำหนดกระบวนการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และมีการตรวจสอบกระบวนการในกิจกรรมที่สำคัญหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน

- **คำอธิบาย**

- องค์กรต้องมีการกำหนดกระบวนการทำงานให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน และระบุจุดควบคุมที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามจุดควบคุมของกระบวนการที่กำหนดไว้

## 6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

### 6.1.1 การกำหนดกระบวนการทำงาน องค์กรต้อง :-

- ก. มีการกำหนดกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และจุดควบคุมที่สำคัญของแต่ละกระบวนการที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักองค์กร
- ข. สื่อสารและนำไปปฏิบัติสำหรับกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ และควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดควบคุมของกระบวนการ
- ค. ติดตามประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการ และจุดควบคุมที่กำหนด
- ง. วิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนของกระบวนการทำงาน และจุดควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เป็นการประเมินการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการด้านการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของลูกค้า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยมีการคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบที่คัดเลือกมาสามารถช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้า การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉินที่เหมาะสมและเพียงพอ

### ● คำอธิบาย

- องค์กรต้องวิเคราะห์ต้นทุนขององค์กรและมีการวางแผนในการทำงาน การป้องกันการเกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ เพื่อสามารถควบคุมต้นทุนการทำงานโดยรวมของกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- องค์กรต้องกำหนดวิธีการคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการหลัก และแจ้งผลการประเมินแก่ผู้ส่งมอบที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ และให้ผู้ส่งมอบสนับสนุนกระบวนการให้บริการขององค์กร
- องค์กรต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อบุคลากร

- องค์กรต้องจัดทำแผนรองรับกรณีฉุกเฉิน มีการซ้อมและ ทบทวนแผนฉุกเฉินให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน มีการ ตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ดังกล่าวมีความ พร้อมใช้งาน

## 6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

### 6.2.1 การควบคุมต้นทุน องค์กรต้อง :-

- ก. วิเคราะห์ต้นทุน และวางแผนเพื่อควบคุมต้นทุน
- ข. ปฏิบัติตามแผนการควบคุมต้นทุน
- ค. ติดตามประสิทธิผลการควบคุมต้นทุนขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- ง. วิเคราะห์สาเหตุเมื่อพบว่าต้นทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และวางแผนการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

### 6.2.2 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน องค์กรต้อง :-

- ก. กำหนดวิธีการคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่สนับสนุนกระบวนการให้บริการขององค์กร
- ข. มีการคัดเลือกและประเมินตามวิธีการที่กำหนด
- ค. นำผลการประเมินมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์
- ง. แจ้งผู้ส่งมอบที่มีผลการประเมินไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

**6.2.3 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย องค์กรต้อง :-**

- ก. กำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ข. สื่อสารขั้นตอนการทำงาน และนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- ค. ตรวจสอบและเฝ้าระวังการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย
- ง. ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

**6.2.4 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน องค์กรต้อง :-**

- ก. มีการวางแผนเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน รวมถึงจัดอุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน
- ข. จัดให้มีการซ้อมการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินตามระยะเวลาที่กำหนด และมีบันทึกการตรวจเช็คอุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน
- ค. สรุปผลการซ้อมแผนฉุกเฉิน และนำข้อเสนอแนะจากการซ้อมแผนฉุกเฉินไปปรับปรุง
- ง. ทบทวนแผนฉุกเฉินและปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## หมวด 7 ผลลัพธ์

หมวดผลลัพธ์มีวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานในด้านที่สำคัญขององค์กรดังนี้

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงในการชี้แจงองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

- คำอธิบาย

- องค์กรต้องสรุปผลลัพธ์ด้านการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กรที่ประกาศโดยผู้บริหารระดับสูง โดยอาจพิจารณาจากการสุ่มสัมภาษณ์การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กร



### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กร โดยองค์กรมีผลลัพธ์ :-

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว
- 1 = การรับรู้ดังกล่าวร้อยละ 1-50 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 2 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 51-65 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 3 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 66-80 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 4 = การรับรู้ดังกล่าวอยู่ตั้งแต่ร้อยละ 81-100 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*

*\*จำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมินอย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด*

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร

- **คำอธิบาย**

- องค์กรต้องสรุปผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และจำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่กำหนด

### 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลความพึงพอใจ
- 1 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- 2 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายแต่ไม่เกิน ร้อยละ 3
- 3 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- 4 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

7.2.2 ผลลัพธ์ด้านจำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กร โดยองค์กรมี

ผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว/หรือไม่มีลูกค้าใหม่

1 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรต่ำกว่าเป้าหมาย

2 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมาย  
แต่ไม่เกิน ร้อยละ 3

3 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมาย  
แต่ไม่เกิน ร้อยละ 5

4 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมาย  
มากกว่าร้อยละ 5

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการประเมินผลลัพธ์ของ  
องค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรภายในองค์กร

● คำอธิบาย

- องค์กรต้องสรุปผลลัพธ์ด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน  
ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร รวมถึงอัตราการลาออก  
ของบุคลากรเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่กำหนด

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรต่อปฏิบัติงาน โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลความพึงพอใจบุคลากร

1 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายแต่ไม่เกินร้อยละ 3

3 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

4 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

7.3.2 ผลลัพธ์ด้านการลาออกของบุคลากร โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว

1 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

2 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

3 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3

4 = การลาออกของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายหรือน้อยกว่าเป้าหมาย

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

ผลลัพธ์ด้านการให้บริการ เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมิน กระบวนการให้บริการขององค์กรโดยลูกค้า

- คำอธิบาย

- องค์กรต้องสรุปผลลัพธ์ด้านข้อร้องเรียนของลูกค้าต่อการให้บริการขององค์กรเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่กำหนด

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

ผลลัพธ์ด้านข้อร้องเรียนของลูกค้าต่อการให้บริการ โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว

1 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

2 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

3 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3

4 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าเท่ากับหรือน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน

ผลลัพธ์ด้านการเงิน เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรในด้านผล  
การดำเนินงานขององค์กรด้านการเงิน

- คำอธิบาย

- องค์กรต้องสรุปผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานด้านการเงินซึ่ง  
ครอบคลุมด้านรายได้และกำไรสุทธิจากการดำเนินธุรกิจของ  
องค์กรเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดที่กำหนด

### 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน

7.5.1 ผลลัพธ์ด้านรายได้จากการดำเนินธุรกิจ โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ด้านการเงิน

1 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจได้น้อยกว่าเป้าหมาย  
ที่กำหนด

2 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมาย  
ไม่เกินร้อยละ 2

3 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่า  
ร้อยละ 2 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

4 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่า  
ร้อยละ 5

7.5.2 ผลลัพธ์ด้านกำไรสุทธิจากการดำเนินธุรกิจ โดยองค์กรมี

ผลลัพธ์ คือ

0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์กำไรสุทธิ

1 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจได้น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจเท่ากับเป้าหมาย หรือสูงกว่า  
เป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 2

3 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่า  
ร้อยละ 2 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

4 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่า  
ร้อยละ 5

ส่วนที่ 2  
แนวทางการปฏิบัติงาน  
สำหรับธุรกิจการบริการที่พักร



## ส่วนที่ 2

### แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจการบริการที่พักร

#### 2.1 บทนำ

ธุรกิจการบริการที่พักรเป็นธุรกิจหลักในการท่องเที่ยว ในด้านการตลาด ผู้ประกอบการที่พักรต้องแข่งขันกันเองในประเทศ และแข่งขันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ในปี พ.ศ.2558 นี้

การให้บริการที่พักรที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเพื่อยกระดับธุรกิจที่พักร และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขัน รวมถึงการติดตามและควบคุมคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานสากล

กระบวนการสำคัญในธุรกิจการบริการที่พักร ประกอบไปด้วย



- อาคารสถานที่
- การต้อนรับ
- การเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ

- อาคารสถานที่
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- ความปลอดภัยสำหรับผู้มาใช้บริการ

- การประเมินความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ

## 2.2 กิจกรรมบริการส่วนหน้า

### 2.2.1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

- สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และสะดวกในการเดินทาง
- ป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์ของโรงแรม แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- ที่จอดรถ ไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพัก มีระบบการรักษาความปลอดภัยในบริเวณดังกล่าวเพื่อป้องกันทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย และมีบริการรับ-ส่ง มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีทางสัญจรของรถและคนเดินทาง สะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่าง

### 2.2.2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำ การสัญจรภายในอาคาร

- โถงโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์ มีโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีหนังสือ นิตยสาร แผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล
- ควรแยกบริเวณสุขุบบุหรี่อย่างชัดเจนและควรอยู่นอกอาคารเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ไม่สูบบุหรี่

- ห้องน้ำอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องน้ำชาย-หญิง มีไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสม ผนังเพดาน ประตูและอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาด มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา
- ห้องน้ำต้องมีอ่างล้างมือ กระจกเงา สบู่ และผ้าหรือกระดาษสำหรับเช็ดมือ
- ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางขนส่งสัมภาระ



ภาพห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา มีพื้นที่ว่าง  
เพื่อให้เก้าอี้ล้อหมุนตัวกลับได้ มีราวจับเพื่อช่วยในการพยุงตัว

### 2.2.3 กรณีมีลิฟท์ (สำหรับอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น)

- 1) ลิฟต์ต้องอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสงสว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอในการโดยสาร
- 2) โถงลิฟต์ มีสัญลักษณ์ระบุชั้น มีคำแนะนำในการใช้ มีระบบควบคุม การทำงานในกรณีฉุกเฉิน ได้แก่ Emergency Call หรือ Bell ในสภาพที่ใช้งานได้
- 3) มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาลิฟต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย
- 4) ลิฟต์โดยสารและลิฟต์ขนสัมภาระไม่ควรใช้ร่วมกัน

#### 2.2.4 การลงทะเบียนผู้มาพัก

ผู้ประกอบการต้องจัดทำบันทึกรายการเกี่ยวกับผู้มาพัก โดยทำ “ทะเบียนผู้พัก” กรณีที่ผู้มาพักอายุต่ำกว่า 18 ปี หากเข้าพักตามลำพังผู้จัดการโรงแรม หรือผู้แทนต้องลงลายมือชื่อกำกับ โดยผู้ประกอบการจะต้องเก็บรักษาทะเบียนผู้มาพักไว้อย่างน้อยหนึ่งปี และสามารถเรียกตรวจสอบได้

#### 2.2.5 การให้ข้อมูลแก่ผู้มาพัก

- 1) ต้องมีข้อมูลแสดงอัตราค่าที่พักแสดงให้ผู้มาใช้บริการเห็นได้ง่าย และมีคำชี้แจงถึงรายละเอียดที่ให้บริการที่ชัดเจน
- 2) ควรจัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อบริการลูกค้า โดยอาจจัดทำเป็นแผ่นพับ บอร์ดแสดงสถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว
- 3) จัดทำหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อฉุกเฉินต่างๆ ติดไว้ในบริเวณที่เห็นได้ชัด เพื่อสามารถใช้ได้โดยสะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

## 2.3 บริการห้องพัก

### 2.3.1 มาตรฐานห้องพักแบบ Standard

- 1) ต้องแสดงหมายเลขห้องติดไว้หน้าห้องพักทุกห้อง
- 2) ขนาดและความสูงของห้องพักกำหนดตามระดับของที่พัก
- 3) องค์ประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู โช้คห้อง ประตู ตาแมว มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนัง เพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดี และสะอาด มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี มีอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 4) เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้ กระจกเงา ที่วางสัมภาระอยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก
- 5) เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรศัพท โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อน เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม อยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับระดับของที่พัก
- 6) อุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ระเบียบการใช้ห้องพัก เมนูอาหาร และเครื่องดื่ม หมอน ผ้าปูที่นอน ไม้แขวนเสื้อ เครื่องดื่ม แก้วน้ำ น้ำดื่ม และถังขยะ
- 7) ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์ อ่างล้างมือ ฝักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิ น้ำ กระจกเงา

ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระจาดาชชำระ สบู่ แชมพู ถังขยะ  
มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

- 8) ภายในห้องพักต้องติดตั้งแผนผังแสดงทางหนีไฟในแต่ละชั้น แต่  
ละห้องพัก รวมถึงป้ายทางออกฉุกเฉินที่ต้องจัดทำไว้ให้เห็น  
ชัดเจน



ภาพ ป้ายบอกทางหนีไฟ



ภาพ ภายในห้องพัก ประกอบด้วย โฉ่คล้องประตู  
และแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู



### 2.3.2 สาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดหาสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ระบบสื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกในระหว่างใช้บริการห้องพัก ผู้ประกอบการต้องมีเจ้าหน้าที่พร้อมซ่อมบำรุงรักษา ตลอด 24 ชั่วโมง และ เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาควรจัดทำแผนบำรุงรักษาสมาเสมอ เพื่อให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมให้บริการ

### 2.3.3 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

- 1) ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟ และ ติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษา อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ
- 2) มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ
- 3) มีการป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ ป้ายทางหนีไฟ และ ทางออกฉุกเฉินเรื่องแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟ และบันไดหนีไฟ อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ
- 4) มีอุปกรณ์ดับเพลิง หรือสายฉีดดับเพลิง มี Sprinkle มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 5) การรักษาความปลอดภัยมีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ ตลอด 24 ชั่วโมง

- 6) มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มีระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 7) มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย และฝึกซ้อมตามแผนอยู่เสมอ มีอาสาสมัครประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน



ภาพ อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector)

## 2.4 บุคลากร และการบริการ

- 2.4.1 พนักงานทุกส่วนและทุกระดับต้องติดป้ายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีบุคลิกดี มารยาท อ่อนโยนดี แสดงออกถึงความ เป็นมิตร สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษา ต่างชาติได้เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่าง มีประสิทธิภาพ
- 2.4.2 กลุ่มผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น พนักงาน Check in Check out พนักงานต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
- 2.4.3 พนักงานในกลุ่มแม่บ้าน House Keeping จัดเตรียม ตรวจสอบเช็ค ทำความสะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ได้อย่าง เหมาะสม
- 2.4.4 การบริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
- 1) ทำความรู้จักกับลูกค้าให้มากที่สุด เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ
  - 2) กล่าวคำทักทายเมื่อพบลูกค้าทุกครั้งและกล่าวคำอำลาเมื่อ ลูกค้าออกจากที่พัก เพื่อแสดงถึงอัธยาศัยที่ดี และการดูแล ลูกค้าเป็นอย่างดี
  - 3) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าร้องขอ ควบคุม คุณภาพการให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจ ให้กับลูกค้า

- 4) รับข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุ และติดตามผลการแก้ไขให้ผู้ให้บริการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า อย่างประนีประนอม เพื่อช่วยให้ลูกค้าใจเย็นและลดการกระทบกระทั่งกับลูกค้า
- 5) บันทึกข้อมูลความต้องการของลูกค้าและจัดเก็บเป็นประวัติของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญเมื่อมีการมาใช้บริการซ้ำ และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้
- 6) ผู้ให้บริการควรมีความรู้ สามารถแนะนำลูกค้าได้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ เช่น แหล่งท่องเที่ยว สถานที่รับประทานอาหาร เส้นทาง และการเดินทาง

## 2.5 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

2.5.1 ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน ผู้ประกอบการควรมีนโยบาย และมาตรการในการดูแลสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานที่เหมาะสม ดังนี้

- มีการจัดการกับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จัดพื้นที่ในการรวบรวมขยะและสิ่งปฏิกูล โดยพื้นที่ดังกล่าวต้องปิดมิดชิด เพื่อป้องกันสัตว์พาหะเข้าในพื้นที่บริการ เช่น หนู แมลงสาบ เป็นต้น
- มีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยไม่ได้บำบัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

- ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ เช่น

- การใช้ผ้าเช็ดตัวซ้ำ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าเป็นผู้เลือกว่าจะร่วมสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือไม่
- การให้ข้อมูลแก่ผู้พักในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างประหยัด
- การรณรงค์เปิดเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส เป็นต้น
- การใช้เครื่องจ่ายสบู่ แชมพู แทนการใช้ขวดพลาสติก



ภาพ เครื่องจ่ายสบู่ แชมพู แทนการใช้ขวดพลาสติก

- ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน และมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและการประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมสั้นทนาการที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม
- มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว เป็นต้น

#### 2.5.2 ด้านชุมชน สังคม และสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม

- 1) ส่งเสริมประเพณีอันดีงาม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ และภายในชุมชน ผู้ประกอบการควรจัดสถานที่ จัดกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับช่วงเทศกาล และส่งเสริมประเพณีอันดีงามในท้องถิ่น
- 2) สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น ให้การสนับสนุนกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นโรงเรียนในพื้นที่ รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอาจจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมชุมชน
- 3) สนับสนุนการจ้างงานชุมชนท้องถิ่น
- 4) เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ
- 5) ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ

ส่วนที่ 3  
การประเมินผล  
เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ  
การบริการที่พัก

### ส่วนที่ 3

#### การประเมินผลเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการที่พัก

##### 3.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลาง

(1) แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ-มาตรฐานกลาง แบ่งออกเป็น 7 หมวดหลัก ซึ่งประกอบด้วย 40 ข้อย่อย โดยแต่ละหมวดหลักมีจำนวนข้อย่อย ดังนี้

**หมวด 1** การนำองค์กร มีจำนวน 8 ข้อย่อย ดังนี้

- 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง มีจำนวน 5 ข้อย่อย
- 1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร มีจำนวน 3 ข้อย่อย

**หมวด 2** การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีจำนวน 3 ข้อย่อย ดังนี้

- 2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ มีจำนวน 2 ข้อย่อย
- 2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีจำนวน 1 ข้อย่อย

**หมวด 3** การมุ่งเน้นลูกค้า มีจำนวน 7 ข้อย่อย ดังนี้

- 3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า มีจำนวน 2 ข้อย่อย
- 3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า มีจำนวน 5 ข้อย่อย



- หมวด 4** การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้  
มีจำนวน 3 ข้อย่อย ดังนี้
- 4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร  
มีจำนวน 1 ข้อย่อย
  - 4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มีจำนวน 2 ข้อย่อย
- หมวด 5** การมุ่งเน้นบุคลากร มีจำนวน 6 ข้อย่อย ดังนี้
- 5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร  
มีจำนวน 3 ข้อย่อย
  - 5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร  
มีจำนวน 3 ข้อย่อย
- หมวด 6** การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มีจำนวน 5 ข้อย่อย ดังนี้
- 6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน  
มีจำนวน 1 ข้อย่อย
  - 6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ  
มีจำนวน 4 ข้อย่อย
- หมวด 7** การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีจำนวน 8 ข้อย่อย ดังนี้
- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร  
มีจำนวน 1 ข้อย่อย
  - 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  
มีจำนวน 2 ข้อย่อย
  - 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร  
มีจำนวน 2 ข้อย่อย

- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ  
มีจำนวน 1 ข้อย่อย
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน  
มีจำนวน 2 ข้อย่อย

(2) การให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : หมวด 1 ถึง หมวด 6 กรณีที่องค์กรมีการดำเนินการ  
ในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน และถ้าองค์กรไม่มีการ  
ดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 0 คะแนน โดยแต่ละข้อมี  
คะแนนเต็มข้อย่อยละ 4 คะแนน ดังตัวอย่าง

**1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง**

**1.1.1 การชี้นำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม  
ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- \_1\_ กำหนดทิศทางองค์กร ด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ  
ค่านิยม
- \_1\_ นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติใน  
องค์กร
- \_1\_ ติดตามและทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ตาม  
ความเหมาะสม
- \_1\_ นำผลการติดตามและทบทวนมาใช้ในการปรับปรุง  
ทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม องค์กร  
และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 2 : หมวด 7 ให้เลือกข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียง 1 ข้อ โดย  
ตัวเลือกที่ 1 ได้คะแนน = 0 ตัวเลือกที่สองได้คะแนน = 1  
ตัวเลือกที่สามได้คะแนน = 2 ตัวเลือกที่สี่ได้คะแนน = 3 และ  
ตัวเลือกที่ห้าได้คะแนน = 4 (คะแนนเต็ม 4 คะแนน) ดังตัวอย่าง

#### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กร  
โดยองค์กรมีผลลัพธ์ :-

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว
- 1 = การรับรู้ดังกล่าวร้อยละ 1-50 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 2 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 51-65 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 3 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 66-80 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- 4 = การรับรู้ดังกล่าวอยู่ตั้งแต่ร้อยละ 81-100 ของจำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*

(3) การคำนวณคะแนน

ในการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการตามแบบประเมินนี้ เมื่อให้คะแนนครบทั้ง 7 หมวด โดยแต่ละหมวดมีคะแนนเต็ม ดังนี้

**หมวด 1** การนำองค์กร คะแนนเต็ม 32 คะแนน

**หมวด 2** การวางแผนเชิงกลยุทธ์ คะแนนเต็ม 12 คะแนน

**หมวด 3** การมุ่งเน้นลูกค้า คะแนนเต็ม 28 คะแนน

**หมวด 4** การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้  
คะแนนเต็ม 12 คะแนน

**หมวด 5** การมุ่งเน้นบุคลากร คะแนนเต็ม 24 คะแนน

**หมวด 6** การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ คะแนนเต็ม 20 คะแนน

**หมวด 7** ผลลัพธ์ คะแนนเต็ม 32 คะแนน

### 3.2 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พัก – มาตรฐานเฉพาะ

(1) แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พักแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย 54 ข้อย่อย โดยแต่ละส่วนมีจำนวนข้อย่อย ดังนี้

กิจกรรมส่วนหน้า มีจำนวน 16 ข้อย่อย

บริการห้องพัก มีจำนวน 16 ข้อย่อย

บุคลากร และการบริการ มีจำนวน 9 ข้อย่อย

ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม มีจำนวน 13 ข้อย่อย

(2) การให้คะแนน

กรณีที่องค์กรมีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน และถ้าองค์กรไม่มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 0 คะแนน

(3) การคำนวณคะแนน

ในการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พัก – มาตรฐานเฉพาะตามแบบประเมินนี้ เมื่อให้คะแนนครบทั้ง 4 ส่วน ให้นำคะแนนแต่ละส่วนมารวมกัน ซึ่งจะมีคะแนนเต็ม 54 คะแนน

### 3.3 การรวมคะแนนการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลางและมาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พัก – มาตรฐานเฉพาะ

รวมคะแนนที่ได้ในแต่ละหมวดในตารางคำนวณคะแนนร้อยละที่ได้ โดย

เกณฑ์มาตรฐาน	(2) คะแนนเต็ม	(3) คะแนนที่ได้รับ
หมวด 1	32	
หมวด 2	12	
หมวด 3	28	
หมวด 4	12	
หมวด 5	24	
หมวด 6	20	
หมวด 7	32	
<b>รวมคะแนนมาตรฐานกลาง</b>	<b>160</b>	<b>(3)</b>
<b>มาตรฐานกลางคิดเป็นร้อยละ</b>	<b>(3)/160*100</b>	<b>(A)</b>
กิจกรรมส่วนหน้า	16	
บริการห้องพัก	16	
บุคลากร และการบริการ	9	
ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	13	
<b>รวมคะแนนมาตรฐานเฉพาะ</b>	<b>54</b>	<b>(4)</b>
<b>มาตรฐานเฉพาะคิดเป็นร้อยละ</b>	<b>(4)/54*100</b>	<b>(B)</b>
<b>รวมคะแนนเป็นร้อยละตามขนาดองค์กร*</b>		<b>(A)+(B)</b>

ขั้นตอนที่ 1 นำผลรวมของคะแนนดิบของมาตรฐานกลางที่ได้ในแต่ละหมวดใส่ในช่องที่ (3)

ขั้นตอนที่ 2 นำคะแนนรวมของมาตรฐานกลางที่ได้ในช่องที่ (3) หารด้วยคะแนนเต็ม 160 จากนั้นคูณด้วย 100 จะได้คะแนนรวมของมาตรฐานกลางคิดเป็นร้อยละในช่อง (A)

นำคะแนนรวมของมาตรฐานเฉพาะที่ได้ในช่องที่ (4) หารด้วยคะแนนเต็ม 54 จากนั้นคูณด้วย 100 จะได้คะแนนรวมของมาตรฐานเฉพาะคิดเป็นร้อยละในช่อง (B)

ขั้นตอนที่ 3 การรวมคะแนนเป็นร้อยละตามขนาดขององค์กร จะคิดสัดส่วนของน้ำหนักมาตรฐานกลาง : มาตรฐานเฉพาะ แยกตามขนาดขององค์กร ดังนี้

\* องค์กรขนาดเล็ก

น้ำหนักของมาตรฐานกลาง : มาตรฐานเฉพาะ คือ  
40 : 60 (โดยนำช่อง A \* 0.4 + ช่อง B\*0.6)

\* องค์กรขนาดกลาง

น้ำหนักของมาตรฐานกลาง : มาตรฐานเฉพาะ คือ  
60 : 40 (โดยนำช่อง A \* 0.6 + ช่อง B\*0.4)

\* องค์กรขนาดใหญ่

น้ำหนักของมาตรฐานกลาง : มาตรฐานเฉพาะ คือ  
70 : 30 (โดยนำช่อง A \* 0.7 + ช่อง B\*0.3)

หมายเหตุ : องค์กรขนาดเล็ก หมายถึง จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน  
หรือทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท  
องค์กรขนาดกลาง หมายถึง จำนวนพนักงาน 51 - 200  
คน หรือทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20  
ล้านบาท  
องค์กรขนาดใหญ่ หมายถึง จำนวนพนักงานมากกว่า  
200 คน หรือทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 20 ล้านบาท

### 3.4 การแบ่งระดับของผลการประเมิน

ระดับ A	ดีเลิศ	คะแนนประเมินรวมได้มากกว่าร้อยละ 85
ระดับ B	ดีมาก	คะแนนประเมินรวมได้ร้อยละ 76 - 85
ระดับ C	ดี	คะแนนประเมินรวมได้ร้อยละ 66 - 75
ระดับ D	พอใช้	คะแนนประเมินรวมได้ร้อยละ 50 - 65
ควรปรับปรุง		คะแนนประเมินรวมได้น้อยกว่าร้อยละ 50



### 3.5 แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจการบริการที่พักร

เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พักร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- (1) เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลาง
- (2) เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พักร – มาตรฐานเฉพาะ

#### สรุปคะแนนที่ได้

หมวด 1 การนำองค์กร \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 24 คะแนน)

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 12 คะแนน)

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 28 คะแนน)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ \_\_\_\_\_ คะแนน  
(คะแนนเต็ม 12 คะแนน)

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 28 คะแนน)

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)

หมวด 7 ผลลัพธ์ \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 32 คะแนน)

เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจที่พักร \_\_\_\_\_คะแนน (คะแนนเต็ม 54 คะแนน)

## เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลาง

### วิธีการประเมิน

หมวด 1 ถึง หมวด 6 กรณีที่องค์กรมีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน และถ้าองค์กรไม่มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 0 คะแนน โดยแต่ละข้อมีคะแนนเต็มข้อย่อยละ 4 คะแนน

### หมวด 1 การนำองค์กร

#### 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

##### 1.1.1 การชี้นำทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ผู้นำระดับสูงต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดทิศทางองค์กร ด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
- \_\_\_ นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติในองค์กร
- \_\_\_ ติดตามและทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ตามความเหมาะสม
- \_\_\_ นำผลการติดตามและทบทวนมาใช้ในการปรับปรุงทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**1.1.2 การส่งเสริมการปฏิบัติขององค์กรให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- \_\_\_ ส่งเสริมองค์กรให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรม
- \_\_\_ สื่อสารการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติภายในองค์กร
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมขององค์กร
- \_\_\_ ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

**บันทึกเพิ่มเติม.....**  
.....

**1.1.3 การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- \_\_\_ สร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บรรลุ พันธกิจองค์กร
- \_\_\_ บุคลากรในองค์กรมีการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการทำงานของบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- \_\_\_ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร

**บันทึกเพิ่มเติม.....**  
.....

**1.1.4 การสื่อสารในองค์กรจากผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากร  
ในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- \_\_\_ กำหนดแนวทางการสื่อสารในองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ไปยังบุคลากรในองค์กรและลูกค้าที่สำคัญ
- \_\_\_ นำแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการสื่อสารภายในองค์กร
- \_\_\_ นำผลการติดตามผลการสื่อสารภายในองค์กรมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**1.1.5 การจัดให้มีรางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร ผู้นำระดับสูง  
ต้อง :-**

- \_\_\_ กำหนดแนวทางการจัดให้มีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร
- \_\_\_ นำแนวทางการจัดให้มีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรไปปฏิบัติ
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการให้รางวัลและยกย่องชมเชย
- \_\_\_ ปรับปรุงแนวทางการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวทางขององค์กรอย่าง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

1.2.1 การจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กรต้อง :-

- \_\_\_ ระบุกฎหมายและกฎระเบียบที่องค์กรต้องปฏิบัติ
- \_\_\_ สื่อสารกฎหมายและกฎระเบียบไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ
- \_\_\_ ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- \_\_\_ นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามที่กฎหมายและกฎระเบียบกำหนด

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

1.2.2 การจัดการให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมองค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดจริยธรรมองค์กรพร้อมแนวทางปฏิบัติ
- \_\_\_ สื่อสารจริยธรรมองค์กรไปยังบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ
- \_\_\_ ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กร
- \_\_\_ นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กรมาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจขององค์กร

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**1.2.3 การสนับสนุนชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ องค์กรต้อง:-**

- \_\_\_ กำหนดแนวทางการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่
  - \_\_\_ สื่อสารกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชนไปยังบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ
  - \_\_\_ ทบทวนผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน
  - \_\_\_ นำผลการทบทวนการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการมาปรับปรุงแนวทางการจัดกิจกรรมและโครงการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน
- บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์**

**2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์**

**2.1.1 การวางแผนกลยุทธ์ องค์กรต้อง :-**

- \_\_\_ มีขั้นตอนการจัดทำกลยุทธ์ กำหนดผู้เกี่ยวข้อง และกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว
  - \_\_\_ ถ่ายทอดกลยุทธ์และกรอบเวลาดำเนินการไปสู่การปฏิบัติในองค์กรทุกระดับชั้น
  - \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
  - \_\_\_ วิเคราะห์ผลการติดตามและทบทวนแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปปรับปรุง
- บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

2.1.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย องค์กรต้อง

- \_\_\_ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าหมายที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรพร้อมระยะเวลาดำเนินการ
  - \_\_\_ ถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมายพร้อมระยะเวลาดำเนินการไปสู่การปฏิบัติในองค์กรตามลำดับขั้น
  - \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมาย
  - \_\_\_ วิเคราะห์ผลการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าหมาย เพื่อนำไปปรับปรุง
- บันทึกเพิ่มเติม.....

2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำสู่การปฏิบัติ องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ วางแผนการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมาย ทั้งระยะสั้น และระยะยาว และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ
  - \_\_\_ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้ทุกหน่วยงานในองค์กรรับทราบเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
  - \_\_\_ ติดตามและตรวจสอบแผนปฏิบัติการ และวัดผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดพร้อมแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้น
  - \_\_\_ ปรับปรุงแนวทางของแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
- บันทึกเพิ่มเติม.....

### หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

#### 3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของลูกค้า

##### 3.1.1 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้า
- \_\_\_ มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- \_\_\_ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ
- \_\_\_ นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า ไปปรับปรุงและแก้ไข

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

##### 3.1.2 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับคู่แข่ง องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น จากลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง
- \_\_\_ มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ
- \_\_\_ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง
- \_\_\_ นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการ

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....



### 3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า

#### 3.2.1 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดวิธีการค้นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- \_\_\_ จำแนกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามสินค้า/บริการขององค์กร หรือตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด พร้อมระบุความต้องการของลูกค้า และถ่ายทอดไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- \_\_\_ ทบทวนข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้สอดคล้องตามสินค้า/บริการขององค์กร หรือ ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และผลการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- \_\_\_ ปรับปรุงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

#### 3.2.2 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการจากองค์กร
- \_\_\_ ทบทวนความถูกต้องของฐานข้อมูลลูกค้า
- \_\_\_ ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน
- \_\_\_ นำฐานข้อมูลลูกค้าไปวางแผนพัฒนาสินค้า และการให้บริการ

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**3.2.3 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า องค์กรต้อง :-**

- \_\_\_ มีการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- \_\_\_ ปฏิบัติตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- \_\_\_ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- \_\_\_ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**3.2.4 การจัดทำแผนการตลาด องค์กรต้อง :-**

- \_\_\_ ศึกษาแนวโน้มทางการตลาดที่มีผลต่อธุรกิจ และจัดทำแผนการตลาด
- \_\_\_ สื่อสารและนำแผนการตลาดไปปฏิบัติ
- \_\_\_ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการตลาด
- \_\_\_ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนการตลาดและนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

3.2.5 การจัดการข้อร้องเรียน องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- \_\_\_ รวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนแก้ไข ป้องกัน
- \_\_\_ มีการดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการและแผนที่กำหนด
- \_\_\_ ติดตามประสิทธิผลการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียน

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

#### 4.1.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดตัววัดผลการดำเนินการและระบบการวัดผลการดำเนินการเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- \_\_\_ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับตัววัดผลการดำเนินการที่กำหนดเพื่อแสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- \_\_\_ ทบทวนผลการดำเนินการและเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- \_\_\_ ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยลำดับตามความสำคัญ

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

## 4.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี

### สารสนเทศ

#### 4.2.1 การจัดการความรู้ขององค์กร องค์กรต้อง :-

\_\_\_ กำหนดวิธีการและช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กร

\_\_\_ มีการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กรตามวิธีการและช่องทางที่กำหนด

\_\_\_ ติดตามประสิทธิผลของการจัดการความรู้

\_\_\_ ทบทวนผลการติดตามประสิทธิผลการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 4.2.2 การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ขององค์กรมีความถูกต้อง และพร้อมใช้งาน
- \_\_\_ มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ และมีการนำฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่กำหนดไว้มาใช้ อย่างสะดวก ปลอดภัย และเชื่อถือได้
- \_\_\_ ติดตามผลการใช้งานข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สม่ำเสมอ
- \_\_\_ ปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน พร้อมใช้งาน และใช้งานได้ง่าย รวมถึงมีมาตรการรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

5.1.1 โครงสร้างและอัตรากำลังบุคลากร องค์กรต้อง :-

\_\_\_ กำหนดโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายองค์กร และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร

\_\_\_ จัดทำโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

\_\_\_ ติดตามและทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง

\_\_\_ นำผลการติดตามและทบทวนประสิทธิผลโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลังเพื่อวางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการขององค์กร

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

### 5.1.2 การสรรหาบุคลากร องค์กรต้อง :-

\_\_\_ กำหนดคุณลักษณะบุคลากรด้านขีดความสามารถ ที่ครอบคลุมถึงทักษะ สมรรถนะ และคุณวุฒิที่ต้องการในแต่ละระดับ

\_\_\_ สรรหาว่าจ้างบุคลากรตามขีดความสามารถในแต่ละตำแหน่งงานที่กำหนด

\_\_\_ ติดตามผลด้านความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายองค์กรจากการใช้ประโยชน์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร

\_\_\_ วางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น การลดจำนวนบุคลากร การเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร เพื่อลดผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....



5.1.3 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีสวัสดิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร
- \_\_\_ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและสื่อสารการทำงานที่ปลอดภัย มีสวัสดิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ
- \_\_\_ ติดตามผลด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพบุคลากร และสุขภาพของบุคลากร
- \_\_\_ วิเคราะห์ผลการประเมินด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ และสุขภาพของบุคลากรนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อการปรับปรุง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

## 5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร

### 5.2.1 การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กร ต้อง :-

\_\_\_ กำหนดระบบและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน ซึ่งให้ครอบคลุมถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ

\_\_\_ มีการสื่อสารและมีการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

\_\_\_ มีการทบทวนหลักเกณฑ์โดยพิจารณาผลจากการนำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติ

\_\_\_ ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

5.2.2 การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ วางแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร ทั้งด้านความรู้และทักษะการทำงาน สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร กลยุทธ์ จริยธรรมฯ
- \_\_\_ จัดอบรม ถ่ายโอนความรู้ ตามแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
- \_\_\_ ติดตามประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้จากการอบรม การถ่ายโอนความรู้
- \_\_\_ วิเคราะห์ประสิทธิผลการเรียนรู้เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

5.2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ วางแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร และการสืบทอดตำแหน่ง
- \_\_\_ สื่อสารแผนความก้าวหน้าในอาชีพและการสืบทอดตำแหน่งไปยังพนักงาน
- \_\_\_ ติดตามประสิทธิผลแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่ง
- \_\_\_ วิเคราะห์และปรับปรุงแผนความก้าวหน้าอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่งให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

## หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

### 6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงาน

#### 6.1.1 การกำหนดกระบวนการทำงาน องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ มีการกำหนดกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และจุดควบคุมที่สำคัญของแต่ละกระบวนการที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักองค์กร
- \_\_\_ สื่อสารและนำไปปฏิบัติสำหรับกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ และควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดควบคุมของกระบวนการ
- \_\_\_ ติดตามประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการ และจุดควบคุมที่กำหนด
- \_\_\_ วิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนของกระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### 6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

#### 6.2.1 การควบคุมต้นทุน องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ วิเคราะห์ต้นทุน และวางแผนเพื่อควบคุมต้นทุน
- \_\_\_ ปฏิบัติตามแผนการควบคุมต้นทุน
- \_\_\_ ติดตามประสิทธิผลการควบคุมต้นทุนขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- \_\_\_ วิเคราะห์สาเหตุเมื่อพบว่าต้นทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และวางแผนการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

6.2.2 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน องค์กรต้อง :-

\_\_\_ กำหนดวิธีการคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่สนับสนุนกระบวนการให้บริการขององค์กร

\_\_\_ มีการคัดเลือกและประเมินตามวิธีการที่กำหนด

\_\_\_ นำผลการประเมินมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์

\_\_\_ แจ้งผู้ส่งมอบที่มีผลการประเมินไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

6.2.3 การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย องค์กรต้อง :-

\_\_\_ กำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร

\_\_\_ สื่อสารขั้นตอนการทำงาน และนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

\_\_\_ ตรวจสอบและเฝ้าระวังการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย

\_\_\_ ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 6.2.4 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน องค์กรต้อง :-

\_\_\_ มีการวางแผนเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน รวมถึงจัดอุปกรณ์  
ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน

\_\_\_ จัดให้มีการซ้อมการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดภาวะ  
ฉุกเฉินตามระยะเวลาที่กำหนด และมีบันทึกการ  
ตรวจเช็คอุปกรณ์ป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน

\_\_\_ สรุปผลการซ้อมแผนฉุกเฉิน และนำข้อเสนอแนะจากการ  
ซ้อมแผนฉุกเฉินไปปรับปรุง

\_\_\_ ทบทวนแผนฉุกเฉินและปรับปรุงให้สอดคล้องกับ  
สถานการณ์ปัจจุบัน

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### วิธีการประเมิน

หมวด 7 ให้เลือกข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียง 1 ข้อ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน) และ  
ระบุรายละเอียดในช่องบันทึกเพิ่มเติมเพื่ออธิบาย

### หมวด 7 ผลลัพธ์

#### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กร  
โดยองค์กรมีผลลัพธ์ :-

- \_\_\_ 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว
- \_\_\_ 1 = การรับรู้ดังกล่าวร้อยละ 1-50 ของจำนวนบุคลากร  
ที่สุ่มประเมิน\*
- \_\_\_ 2 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 51-65 ของจำนวน  
บุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- \_\_\_ 3 = การรับรู้ดังกล่าวตั้งแต่ร้อยละ 66-80 ของจำนวน  
บุคลากรที่สุ่มประเมิน\*
- \_\_\_ 4 = การรับรู้ดังกล่าวอยู่ตั้งแต่ร้อยละ 81-100 ของ  
จำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมิน\*

*\*จำนวนบุคลากรที่สุ่มประเมินอย่างน้อยร้อยละ 10 ของจำนวน  
บุคลากรทั้งหมด*

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

### 7.2.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลความพึงพอใจ
- 1 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- 2 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายแต่ไม่เกิน ร้อยละ 3
- 3 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- 4 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### 7.2.2 ผลลัพธ์ด้านจำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กร โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว/หรือไม่มีลูกค้าใหม่
- 1 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรต่ำกว่าเป้าหมาย
- 2 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมายแต่ไม่เกินร้อยละ 3
- 3 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมายแต่ไม่เกินร้อยละ 5
- 4 = จำนวนลูกค้าใหม่ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....



### 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

#### 7.3.1 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรต่อปฏิบัติงาน โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลความพึงพอใจบุคลากร
- 1 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- 2 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายแต่ไม่เกินร้อยละ 3
- 3 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- 4 = ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 7.3.2 ผลลัพธ์ด้านการลาออกของบุคลากร โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

- 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว
- 1 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5
- 2 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- 3 = การลาออกของบุคลากรสูงกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3
- 4 = การลาออกของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายหรือน้อยกว่าเป้าหมาย

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

ผลลัพธ์ด้านข้อร้องเรียนของลูกค้าต่อการให้บริการ โดยองค์กรมี

ผลลัพธ์ คือ

- \_\_\_ 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ดังกล่าว
- \_\_\_ 1 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5
- \_\_\_ 2 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- \_\_\_ 3 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าสูงกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3
- \_\_\_ 4 = จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าเท่ากับหรือน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน

7.5.1 ผลลัพธ์ด้านรายได้จากการดำเนินธุรกิจ โดยองค์กรมี  
ผลลัพธ์ คือ

- \_\_\_ 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์ด้านการเงิน
- \_\_\_ 1 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจได้น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- \_\_\_ 2 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 2
- \_\_\_ 3 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 2 แต่ไม่เกินร้อยละ 5
- \_\_\_ 4 = รายได้จากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

### 7.5.2 ผลลัพธ์ด้านกำไรสุทธิจากการดำเนินธุรกิจ โดยองค์กรมีผลลัพธ์ คือ

\_\_\_ 0 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพธ์กำไรสุทธิ

\_\_\_ 1 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจได้น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

\_\_\_ 2 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจเท่ากับเป้าหมาย หรือสูงกว่าเป้าหมาย ไม่เกินร้อยละ 2

\_\_\_ 3 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 2 แต่ไม่เกินร้อยละ 5

\_\_\_ 4 = กำไรจากการดำเนินธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจ – มาตรฐานเฉพาะ

วิธีการประเมิน

กรณีที่องค์กรมีการดำเนินการในข้อนี้ๆ ให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน และถ้าองค์กรไม่มีการดำเนินการในข้อนี้ๆ ให้คะแนนข้อละ 0 คะแนน

1. กิจกรรมบริการส่วนหน้า

1.1 สถานที่ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

1.1.1 สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และสะดวกในการเดินทาง

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.1.2 ป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์ของโรงแรม แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.1.3 ที่จอดรถ ไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนห้องพัก มีระบบการรักษาความปลอดภัยในบริเวณดังกล่าวเพื่อป้องกันทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย และมีบริการรับ-ส่ง มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีทางสัญจรของรถและคนเดินทาง สะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่าง

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

## 1.2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำ การสัญจรภายในอาคาร

1.2.1 ห้องโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการ  
อเนกประสงค์ มีโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีหนังสือ นิตยสาร แผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.2.2 ควรแยกบริเวณสูบบุหรี่อย่างชัดเจนและควรอยู่นอกอาคารเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ไม่สูบบุหรี่

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.2.3 ห้องน้ำอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องน้ำชาย-หญิง มีไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสม ผนัง เพดาน ประตูและอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาด มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.2.4 ห้องน้ำต้องมีอ่างล้างมือ กระจกเงา สบู่ และผ้าหรือกระดาษสำหรับเช็ดมือ

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.2.5 ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางชน  
สัมผัส

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### 1.3 กรณีลิฟท์ (สำหรับอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น)

1.3.1 ลิฟท์ต้องอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสง  
สว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอในการโดยสาร

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.3.2 โถงลิฟท์ มีสัญลักษณ์ระบุชั้น มีคำแนะนำในการใช้ มีระบบ  
ควบคุม การทำงานในกรณีฉุกเฉิน ได้แก่ Emergency Call หรือ  
Bell ในสภาพที่ใช้งานได้ดี

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.3.3 มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาลิฟท์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้  
อย่างปลอดภัย

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.3.4 ลิฟท์โดยสารและลิฟท์ขนสัมภาระไม่ควรใช้ร่วมกัน

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 1.4 การลงทะเบียนผู้มาพัก

ผู้ประกอบการต้องจัดทำบันทึกรายการเกี่ยวกับผู้มาพัก โดยทำ “ทะเบียนผู้พัก” กรณีที่ผู้มาพักอายุต่ำกว่า 18 ปี หากเข้าพักตามลำพังผู้จัดการโรงแรม หรือผู้แทนต้องลงลายมือชื่อกำกับ โดยผู้ประกอบการจะต้องเก็บรักษาทะเบียนผู้มาพักไว้อย่างน้อยหนึ่งปี และสามารถเรียกตรวจสอบได้

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 1.5 การให้ข้อมูลแก่ผู้มาพัก

1.5.1 ต้องมีข้อมูลแสดงอัตราค่าที่พักแสดงให้ผู้มาใช้บริการเห็นได้ง่าย และมีคำชี้แจงถึงรายละเอียดที่ให้บริการที่ชัดเจน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.5.2 ควรจัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อบริการลูกค้า โดยอาจจัดทำเป็นแผ่นพับ บอร์ดแสดงสถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

1.5.3 จัดทำหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อฉุกเฉินต่างๆ ติดไว้ในบริเวณที่เห็นได้ชัด เพื่อสามารถใช้ได้โดยสะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....



## 2. บริการห้องพัก

### 2.1 มาตรฐานห้องพักแบบ Standard

2.1.1 ต้องแสดงหมายเลขห้องติดไว้หน้าห้องพักทุกห้อง

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

2.1.2 ขนาดและความสูงของห้องพักกำหนดตามระดับของที่พัก

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

2.1.3 องค์กรประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู โคมไฟประตู  
ตาแมว มีแผนผังแสดง ทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการ  
ใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนัง  
เพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดี และสะอาด มีการ  
ตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบาย  
อากาศที่ดี มีอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัย

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

2.1.4 เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง  
และเก้าอี้ กระจกเงา ที่วางสัมภาระอยู่ในสภาพดี และเหมาะสม  
กับระดับของที่พัก

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

2.1.5 เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อน เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม อยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับระดับของที่พัก

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.1.6 อุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น ระเบียบการใช้ห้องพัก เมนูอาหาร และเครื่องดื่ม-หมอน ผ้าปูที่นอน ไม้แขวนเสื้อ เครื่องต้ม แก้วน้ำ น้ำดื่ม และถังขยะ

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.1.7 ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์ อ่างล้างมือ ฝักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิ น้ำ กระจกเงา ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ สบู่ แชมพู ถังขยะ มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.1.8 ภายในห้องพักต้องติดตั้งแผนผังแสดงทางหนีไฟในแต่ละชั้นแต่ละห้องพัก รวมถึงป้ายทางออกฉุกเฉินที่ต้องจัดทำไว้ให้เห็นชัดเจน

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

## 2.2 สาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดหาสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ระบบสื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกในระหว่างใช้บริการห้องพัก ผู้ประกอบการต้องมีเจ้าหน้าที่พร้อมซ่อม บำรุงรักษา ตลอด 24 ชั่วโมง และ เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาควรจัดทำแผนบำรุงรักษาสม่ำเสมอ เพื่อให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมให้บริการ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

## 2.3 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

2.3.1 ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟ และติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

2.3.2 มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

- 2.3.3 มีการป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ บ้ายทางหนีไฟ และ  
ทางออกฉุกเฉินเรื่องแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟ  
และบันไดหนีไฟ อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาด  
เหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.3.4 มีอุปกรณ์ดับเพลิง หรือสายฉีดดับเพลิง มี Sprinkle มี Smoke  
Detector หรือ Heat Detector ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อยู่ใน  
ตำแหน่งที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.3.5 การรักษาความปลอดภัย-มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มี  
ประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณ  
ทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ ตลอด 24 ชั่วโมง  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.3.6 มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการ  
สำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มี  
ระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่างๆ  
ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

2.3.7 มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย และฝึกซ้อมตามแผนอยู่เสมอ มี  
ยาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่เพียงพอและพร้อมใช้  
งาน

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### 3. บุคลากร และการบริการ

3.1 พนักงานทุกส่วนและทุกระดับต้องติดป้ายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย  
สะอาด มีบุคลิกดี มารยาท อัจฉริยะดี แสดงออกถึงความเป็นมิตร  
สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษาต่างชาติได้  
เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.2 กลุ่มผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น พนักงาน Check in Check out  
พนักงานต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.3 พนักงานในกลุ่มแม่บ้าน House Keeping จัดเตรียม ตรวจสอบ ทำความ  
สะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

### 3.4 การบริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ

3.4.1 ทำความรู้จักกับลูกค้าให้มากที่สุด เพราะลูกค้าคือคนสำคัญและสามารถจดจำลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.4.2 กล่าวคำทักทายเมื่อพบลูกค้าทุกครั้งและกล่าวคำอำลาเมื่อลูกค้าออกจากที่พัก เพื่อแสดงถึงอัธยาศัยที่ดี และการดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.4.3 จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าร้องขอ ควบคุมคุณภาพการให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.4.4 รับข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุ และติดตามผลการแก้ไขผู้ให้บริการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างประนีประนอม เพื่อช่วยให้ลูกค้าใจเย็นและลดการกระทบกระทั่งกับลูกค้า

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.4.5 บันทึกข้อมูลความต้องการของลูกค้าและจัดเก็บเป็นประวัติของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญเมื่อมีการมาใช้บริการซ้ำ และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.4.6 ผู้ให้บริการควรมีความรู้ สามารถแนะนำลูกค้าได้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ เช่น แหล่งท่องเที่ยว สถานที่รับประทานอาหาร เส้นทาง และการเดินทาง

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

#### 4. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

4.1 ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน ผู้ประกอบการควรมีนโยบาย และมาตรการในการดูแลสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานที่เหมาะสม ดังนี้

4.1.1 มีการจัดการกับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จัดพื้นที่ในการรวบรวมขยะและสิ่งปฏิกูล โดยพื้นที่ดังกล่าวต้องปิดมิดชิด เพื่อป้องกันสัตว์พาหะเข้าในพื้นที่บริการ เช่น หนู แมลงสาบ เป็นต้น

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.1.2 มีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยไม่ได้บำบัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ เช่น

4.1.3.1 การใช้ผ้าเช็ดตัวซ้ำ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าเป็นผู้เลือกกว่าร่วมสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือไม่

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.1.3.2 การให้ข้อมูลแก่ผู้พักในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างประหยัด

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.1.3.3 การรณรงค์เปิดเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส เป็นต้น

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.1.3.4 การใช้เครื่องจ่ายสบู่ แชมพู แทนการใช้ขวดพลาสติก

\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....



4.1.4 ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน และมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและการประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมอันตรายที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

4.1.5 มีการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว เป็นต้น  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

**4.2 ด้านชุมชน สังคม และสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม**

4.2.1 ส่งเสริมประเพณีอันดีงาม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ และภายในชุมชน ผู้ประกอบการควรจัดสถานที่ จัดกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับช่วงเทศกาล และส่งเสริมประเพณีอันดีงามในท้องถิ่น  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

4.2.2 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น ให้การสนับสนุนกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นโรงเรียนในพื้นที่ รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอาจจัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมชุมชน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.2.3 สนับสนุนการจ้างงานชุมชนท้องถิ่น

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.2.4 เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

4.2.5 ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

ภาคผนวก  
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพ  
ธุรกิจบริการบริการที่พักร

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	รายการกฎหมาย	แหล่งที่มา
1	พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541	กระทรวงแรงงาน
2	พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551	กระทรวงแรงงาน
3	พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533	กระทรวงแรงงาน
4	พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2537	กระทรวงแรงงาน
5	ประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่อง วันแรงงานแห่งชาติ	กระทรวงแรงงาน
6	พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554	กระทรวงแรงงาน
7	กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555	กระทรวงแรงงาน

ลำดับที่	รายการกฎหมาย	แหล่งที่มา
8	ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง กำหนดแบบรายงานผลการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	กระทรวงแรงงาน
9	พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535	กระทรวงสาธารณสุข
10	พระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550	กระทรวงสาธารณสุข
11	พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522	กระทรวงสาธารณสุข
12	ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 19) พ.ศ. 2553 เรื่อง กำหนดชื่อหรือประเภทของสถานที่สาธารณสุขณะที่ให้มีการคุ้มครองสุขภาพและกำหนดส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของสถานที่สาธารณสุขดังกล่าวเป็นเขตสูบบุหรี่หรือเขตปลอดบุหรี่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535	กระทรวงสาธารณสุข
13	พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	กระทรวงมหาดไทย

ลำดับที่	รายการกฎหมาย	แหล่งที่มา
14	พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535	กระทรวงมหาดไทย
15	พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543	กระทรวงมหาดไทย
16	พระราชกฤษฎีกา กำหนดอาคารควบคุม พ.ศ. 2538	กระทรวงมหาดไทย
17	กฎกระทรวง กำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ. 2548	กระทรวงมหาดไทย
18	กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548	กระทรวงมหาดไทย
19	พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
20	ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด	กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม