



มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก  
(สินค้าทั่วไป)

SOUVENIRS SHOP SERVICE STANDARD FOR TOURISM



สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว  
กรมการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา





มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก  
(สินค้าทั่วไป)

**Souvenirs Shop**  
**Service Standard for Tourism**



กรมการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ชื่อหนังสือ           มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก  
(สินค้าทั่วไป)  
Souvenirs Shop Service Standard for Tourism

พิมพ์ครั้งที่ 1       พฤศจิกายน 2557  
จำนวนพิมพ์       2,000 เล่ม

ผู้จัดพิมพ์           กรมการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
โทร. 0 2219 4010-17 ต่อ 332  
โทรสาร 0 2215 8848  
[www.tourism.go.th](http://www.tourism.go.th)

พิมพ์ที่               สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก  
ในพระบรมราชูปถัมภ์  
โทร. 0 2910 7001-2 โทรสาร 0 2585 6466

## คำนำ



มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ให้กับสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระดับมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป และใช้เป็นหลักในการดำเนินการประเมินและจัดระดับของการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) โดยใช้กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพที่ได้ผ่านกระบวนการจัดทำมาตรฐานอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 27 ตัวชี้วัด

กรมการท่องเที่ยว ขอขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำมาตรฐานครั้งนี้จนเป็นผลให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์

กรมการท่องเที่ยว

พฤษภาคม 2557

# สารบัญ



หน้า

คำนำ  
สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 นิยามปฏิบัติการ	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.6 กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่ จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	6
บทที่ 2 มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	15
2.1 วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	15
2.2 องค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	19
2.3 องค์ประกอบด้านสถานที่มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	20

2.4 องค์ประกอบด้านบริการมาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	21
2.5 องค์ประกอบด้านบริหารจัดการมาตรฐานการ ให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	21
บรรณานุกรม	22
ภาคผนวก	25
ภาคผนวก ก.	27
- แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	27
- กระบวนการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐาน การท่องเที่ยว	38
ภาคผนวก ข.	39
- ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนด มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	41

## บทนำ



## มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ความเป็นมา

ในปัจจุบัน งานศิลปหัตถกรรมของแต่ละท้องถิ่นได้กลายเป็นของที่ระลึกที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศถือเป็นธรรมเนียมที่จะต้องซื้อหาของที่ระลึกเพื่อเป็นของแทนความทรงจำที่ประทับใจ และเป็นของฝากญาติมิตร ทุกครั้งที่มีโอกาสไปท่องเที่ยว

สินค้าของที่ระลึกนอกจากจะทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศจำนวนมากมหาศาลแล้ว ยังจัดเป็นธุรกิจที่มีเครือข่ายการกระจายรายได้อยู่ในวงกว้าง คนทุกระดับมีโอกาสที่จะเป็นผู้ผลิตของที่ระลึกขาย นับตั้งแต่การผลิตจากคนเดียว การผลิตเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน การผลิตโดยการรวมตัวเป็นกลุ่มแม่บ้าน ไปจนถึงการผลิต

ในระบบโรงงานอุตสาหกรรมที่มีตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ มีทั้งที่จัดจำหน่ายในประเทศ และขยายตลาดส่งไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

ดังนั้น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำโครงการมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก เพื่อเสนอแนวทางดำเนินการกำหนดปัจจัยชี้วัด จัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) และกำหนดระดับขั้นมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป ให้กับร้านจำหน่ายของที่ระลึกได้นำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป โดยมีการกำหนดเป็นองค์ประกอบหลักของตัวชี้วัด อันประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านบริการ
- ด้านสถานที่
- ด้านบริหารจัดการ

## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดปัจจัยชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)
- 2) เพื่อสร้างคู่มือแบบตรวจสอบประเมิน มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่าย
- 3) เพื่อวางแนวทางการขอใบรับรองมาตรฐานสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ตามระดับมาตรฐานที่ได้กำหนด



## ขอบเขตการดำเนินงาน

ด้านเนื้อหา การจัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกครั้งนี้ ใช้กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานเป็นแนวทางการประเมิน ซึ่งมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ การบริการ สถานที่ และบริหารจัดการ

ด้านพื้นที่ดำเนินการ เป็นสถานประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ซึ่งมีลักษณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ร้านจำหน่ายของที่ระลึก
2. ร้านผลิตและจำหน่ายของที่ระลึก
3. ศูนย์จำหน่ายของที่ระลึก

ทั้งนี้ให้ความสำคัญในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยวทั่วประเทศ

## นิยามปฏิบัติการ

ของที่ระลึก (Souvenirs) จากพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2538 ได้ให้ความหมายว่าของที่ระลึก หมายถึง ของที่ให้แก่กันเพื่อให้ระลึกถึงกันเมื่อยามที่ต้องจากไป

ของที่ระลึก คือ วัตถุ สิ่งของ ที่เป็นสัญลักษณ์ใช้แทนบุคคล เรื่องราว เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเตือนความทรงจำให้ระลึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเคยพบเจอในเวลาที่ผ่านไป หรือการที่ได้มีโอกาส แวะเวียนไปสัมผัส แล้วอยากเก็บไว้ในความทรงจำ ในรูปแบบของสิ่งของชนิดต่างๆ

## สรุปนิยามปฏิบัติการ

สำหรับมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ของที่ระลึก หมายถึง ของที่ระลึกซึ่งรวมของฝากที่เป็นอาหาร และไม่ใช่อาหาร

คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos 1990)

การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขาย ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น (วีระพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์, 2542)

ผู้ให้บริการหรือผู้ขาย หมายถึง ผู้ขายหรือพนักงานขายของร้านจำหน่ายของที่ระลึก

ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ หมายถึง ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ



## ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย



### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ในประเทศไทย
2. เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในตลาดโลก
3. นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความมั่นใจและเชื่อถือในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

## กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าทั่วไป) ซึ่งประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 27 ตัวชี้วัด ต้องประเมินผ่านระดับพอใช้ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ถ้าตัวชี้วัดตัวใดตัวหนึ่งไม่ผ่าน จะไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ทั้งนี้มีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** มีแนวทางการปฏิบัติและรายละเอียดการตรวจประเมิน ดังนี้

- 1) มีความหลากหลายของสินค้า
  - \* จำนวนชนิดของสินค้า หรือ สินค้าชนิดเดียว มีหลากหลายประเภท ขนาดหรือรูปร่าง
- 2) มีชื่อสินค้า และ ราคาชัดเจน
  - \* มีป้ายแสดงหมวดสินค้า สัญลักษณ์หรือใบรับรองคุณภาพสินค้าจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง
  - \* มีวันที่ผลิตสินค้า และวันที่หมดอายุสินค้า
  - \* มีฉลากชื่อสินค้าและร้านค้า
- 3) มีป้ายราคาชัดเจน
  - \* มีป้ายแสดงราคาติดอยู่ที่ตัวสินค้า หรือที่ขึ้นวางสินค้า
  - ป้ายแสดงราคา ควรมี 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นอย่างน้อย



- 4) มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นท้องถิ่น
  - \* ผลิตภัณฑ์สะท้อนภูมิปัญญาท้องถิ่น
  - \* มีข้อมูลบอกประวัติความเป็นมาของสินค้า
  - \* ผลิตภัณฑ์สื่อความเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นหรือมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น
  - \* มีป้ายบอกแหล่งผลิต
- 5) บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
  - \* บรรจุภัณฑ์ธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่ ป่าน ใบตอง ทางมะพร้าว ถุงกระดาษ ฯลฯ
  - \* วัสดุย่อยสลายได้ในเวลา 5 ปี
  - \* ยกเว้นผลิตภัณฑ์บางชนิดที่จำเป็นต้องใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกเพื่อป้องกันน้ำหรือ การออกซิเดชั่น เช่น เครื่องเงิน
- 6) การเก็บรักษาสินค้า
  - \* การเก็บรักษา ต้องอยู่ในสถานที่ถูกสุขลักษณะ
  - \* จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสมกับสินค้า
  - \* จัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วนตามข้อกำหนดของสินค้า
  - \* จัดเก็บด้วยบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม



ด้านสถานที่ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

1) มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน

- \* ตำแหน่งติดตั้งป้ายชื่อร้านสามารถสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- \* มีป้ายบอกทางเข้าร้าน
- \* มีป้ายบอกชื่อร้าน ขนาดตัวอักษร ไม่ต่ำกว่า 6 นิ้ว หรือ 15 ซม. ป้ายบอกชื่อร้าน ควรมี 2 ภาษา เป็นอย่างน้อย

2) สถานที่ตั้งอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก

- \* ไม่บุกรุกที่สาธารณะ
- \* เป็นอาคารพาณิชย์ ที่ไม่ก่อให้เกิดทัศนอุจาด ในแหล่งท่องเที่ยว หรือย่านการค้าของเมือง
- \* เป็นผู้มีสิทธิ์ หรือเช่าพื้นที่จากผู้ครอบครองไม่น้อยกว่าอายุใบรับรอง คือ 3 ปี
- \* เป็นบ้านกึ่งโรงงานหรือศูนย์ในชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย หรือข้อบังคับในท้องถิ่น
- \* ไม่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยธรรมชาติ หมายถึง พื้นที่ที่ได้รับการประกาศจากหน่วยงานราชการ เป็นพื้นที่ที่มีภัยอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ ซึ่งปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้น ครั่งคราใด จะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง ก่อให้เกิดความเสียหายในชีวิต ทรัพย์สินและสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างเหลือที่จะประมาณได้



### 3) โครงสร้างอาคารมีความปลอดภัย

- \* โครงสร้างอาคารมั่นคงแข็งแรง
- \* วัสดุที่ใช้ก่อสร้างมีความคงทน ถาวร
- \* มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น

### 4) การเดินทางเข้าถึงร้านค้าค่อนข้างสะดวกและปลอดภัย

- \* มีที่จอดรถรับ-ส่ง สะดวก สะอาด ปลอดภัยภายใต้สิ่งปกคลุมที่ให้ร่มเงาได้
- \* มีที่จอดรถคนพิการ อยู่บริเวณทางเข้าร้าน
- \* มีป้ายสื่อความหมายของอาคารที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น ป้ายบอกทาง ไปห้องสุขา ห้องละมอด เป็นต้น
- \* มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟ ประจำชั้นของแต่ละอาคาร
- \* มีทางสัญจรของรถและคนเดินเท้า แยกส่วนกัน
- \* มีแสงสว่างที่บริเวณทางเดินและที่จอดรถในเวลากลางวัน ทางเข้าสู่บริเวณร้านมีการคำนึงถึงคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น



## 5) รูปแบบการจัดแสดงสินค้า

- \* รูปแบบการจัดแสดงสินค้า โดดเด่นด้วยการตกแต่ง มีบรรยากาศสะท้อนวัฒนธรรม และความเป็นท้องถิ่น ของแหล่งผลิตสินค้าที่จัดแสดง
- \* มีระเบียบสวยงาม เหมาะสมกับท้องถิ่น

## 6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้ง่าย

- \* มีห้องน้ำสาธารณะ
  - 1) มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ
  - 2) แยกการใช้ ชาย-หญิง
  - 3) มีส่วนบริการให้แก่ผู้พิการ
  - 4) ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม
  - 5) มีอ่างล้างมือพร้อมกระดาษเช็ดมือที่ใช้การได้ดีและมีสบู่เหลวใช้ตลอดเวลา
  - 6) ควรมีสายชำระภายในห้องน้ำ
- \* มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ
- \* มีตู้ ATM ตู้โทรศัพท์สาธารณะหรือรับชำระผ่านบัตรเครดิต

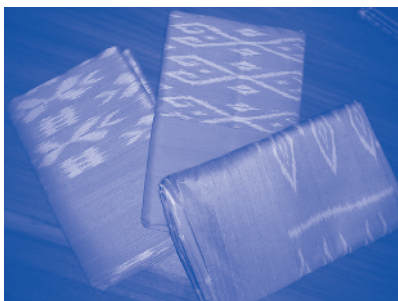
## 7) ความสะอาดภายในและภายนอกร้าน

- \* สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ
- \* มีแสงสว่างพอเพียง
- \* มีการระบายอากาศที่ดี
- \* ติดเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่ในสถานที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่



8) มีการจัดภูมิทัศน์/สวนหย่อม/ต้นไม้ภายนอกอาคาร

- \* มีการจัดสวนหย่อมในบริเวณนอกร้าน
- \* มีบริเวณพักรอสำหรับลูกค้า
- \* มีการจัดภูมิทัศน์เข้ากับสถานที่
- \* ไม่มีสิ่งที่ทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ



ด้านบริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

1) การมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานชาย

- \* ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงามแบบไทย
- \* ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อลูกค้าสอบถามสินค้า
- \* สามารถให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง
- \* สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้

2) มีความน่าเชื่อถือ

- \* มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้า เช่น OTOP มพข., มาตรฐานสินค้าไทย เป็นต้น
- \* มีสินค้าให้ทดสอบหรือทดลองก่อนซื้อ
- \* พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพและเหมาะสม

- 3) การตอบสนองของพนักงานขายสินค้า
  - \* พนักงานสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างน้อย 1 คน
  - \* ให้บริการอย่างมีน้ำใจ
  - \* ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานเกิน 10 นาที
  - \* สนใจลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ
- 4) การประกันสินค้าและการคืนสินค้า
  - \* มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขกำหนดเวลาการรับประกันสินค้าและการรับคืนสินค้า
  - \* มีใบรับประกันสินค้า
  - \* มีการตรวจสอบสินค้าหรือทดสอบสินค้าก่อนออกจากร้าน
- 5) มีกล่องรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - \* มีกล่องรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - \* เมื่อมีลูกค้าร้องเรียนต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขทันที  
อย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย 8 ตัวชี้วัด

1) มีเกณฑ์การคัดเลือกสินค้า มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีวิธีการคัดเลือกสินค้าเข้ามาขายในร้าน เช่น สินค้าที่จะนำมาขายในร้านต้องได้รับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสินค้าประเภทนั้นๆ เช่น OTOP, มพช. ฯลฯ หรือ เป็นสินค้าที่ขึ้นชื่อของท้องถิ่น เป็นต้น

2) รักษามาตรฐานการดำเนินงานของร้านไว้ได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้าที่อยู่ในร้าน

- \* เมื่อตรวจสอบพบสินค้าที่ชำรุดหรือไม่มีคุณภาพ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือขายเป็นสินค้าลดราคาที่มีกำหนด โดยแสดงป้ายและรายละเอียดอย่างชัดเจน

3) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีการสอนงานแก่พนักงานเข้าใหม่
- \* มีเอกสารหรือคู่มือช่วยในการปฏิบัติงานให้พนักงานถือปฏิบัติ
- \* มีกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงาน
- \* มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน เช่น หลักสูตรภาษาต่างประเทศ การตลาด กลยุทธ์การขาย เป็นต้น

4) การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานและทำการจดบันทึกอย่างเป็นรูปธรรม
- \* มีการประชุมแก้ไขปัญหาในการทำงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

5) มีระบบประเมินพนักงาน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีการจัดทำเอกสารประเมินผลงาน เช่น เวลาการปฏิบัติงาน (ขาด สาย ลา)
- \* ให้คะแนนรายบุคคลประจำเดือน
- \* มีค่าคอมมิชชั่น

6) ในกรณีที่มีการจ้างแรงงานถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ ชั่วโมงการทำงาน
- \* ไม่ละเมิดการใช้แรงงานเด็ก
- \* กรณีใช้แรงงานต่างชาติ ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน
- \* ไม่สนับสนุนหรือจัดให้มีการขายบริการทางเพศ

หมายเหตุ : กรณีเจ้าของดำเนินการเองโดยไม่มีการจ้างแรงงานภายนอก ถือว่าผ่านการประเมินในข้อ 4), 5) และ 6)

7) ความรับผิดชอบต่อสังคม มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของร้าน
- \* สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- \* ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงาน ไฟฟ้า น้ำมัน และน้ำ
- \* ไม่ดำเนินการให้เกิดมลภาวะทางเสียง แสง กลิ่นต่อชุมชนโดยรวม

8) ความสัมพันธ์กับชุมชน มีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

- \* ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และการเสริมสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับชุมชน
- \* สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชน
- \* สร้างโอกาสทำงานให้กับชุมชน
- \* สนับสนุนให้มีการรักษาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
- \* ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง



## มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)



### 2.1 วิธีการประเมินคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่าย ของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

2.1.1 ใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ 27 ตัวชี้วัด ต้องประเมินผ่านระดับดีขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ถ้าตัวชี้วัดตัวใดตัวหนึ่งไม่ผ่าน จะไม่ได้รับรองมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) มี 27 ตัวชี้วัด กำหนดให้เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scales) มี 3 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

## ตัวอย่างบางส่วนของแบบประเมิน

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	ระดับคุณภาพ		
			ดี 3	พอใช้ 2	ควร ปรับปรุง 1
1. ด้านผลิตภัณฑ์		22			
	1.1 มีความหลากหลายของสินค้า	3			
	1.2 มีชื่อสินค้าและร้านค้าชัดเจน	3			
	1.3 มีป้ายราคาชัดเจน	6			

### 2.1.2 การคำนวณค่าคะแนนที่ได้จากการตรวจประเมิน

#### สูตรการคำนวณ

หลังจากที่คณะผู้ประเมินลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ที่ขอรับการประเมินและดำเนินการประเมินตามแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว นำแบบประเมินดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์โดยสมการ ดังนี้

$$\sum_{i=1}^n W_i X_i = W_1 X_{11} + W_2 X_{22} + W_3 X_{33} + \dots + W_n X_{nn}$$

W หมายถึง ค่าน้ำหนักประจำตัวชี้วัด

X หมายถึง ค่าคะแนนที่กรรมการประเมินประจำตัวชี้วัด

i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัด 1, 2, 3 ... 28

n หมายถึง ลำดับตัวสุดท้ายของตัวชี้วัด ในที่นี้ได้แก่ 28



เกณฑ์การแปลความหมายของมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) นำค่าระดับคะแนนของแต่ละด้านที่ได้แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนน	หมายถึง
3	ดีเยี่ยม
2	ดี
1	ควรปรับปรุง

### ด้านผลิตภัณฑ์

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดีเยี่ยม	61-66	●	
2. ดี	53-60	●	
3. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน 52		●

### ด้านสถานที่

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดีเยี่ยม	63-69	●	
2. ดี	55-62	●	
3. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน 54		●

## ด้านการบริการ

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดีเยี่ยม	88 - 96	●	
2. ดี	77 - 87	●	
3. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน 76		●

## ด้านการจัดการ

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. ดีเยี่ยม	63 - 69	●	
2. ดี	55 - 62	●	
3. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน 54		●

การกำหนดค่าคะแนนรวมของทุกองค์ประกอบ เป็นดังนี้

$$\text{ดีเยี่ยม} = (61+63+88+63) - (66+69+96+69) = 275 - 300$$

$$\text{ดี} = (53+55+77+55) - (60+62+87+62) = 240 - 271$$

$$\text{ควรปรับปรุง} = 52+54+76+54 = 239$$

สรุป กำหนดค่าคะแนนรวมทุกองค์ประกอบดังนี้

ดีเยี่ยม 270 - 300 คะแนน...ผ่านการประเมิน

ดี 240 - 269 คะแนน...ผ่านการประเมิน

ควรปรับปรุง 239 คะแนน...ไม่ผ่านการประเมิน



## 2.2 องค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าน้ำหนัก 22% ประกอบไปด้วยปัจจัยชี้วัดที่ใช้เป็นเกณฑ์ 6 เกณฑ์ คือ

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 1) มีความหลากหลายของสินค้า           | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 2) มีชื่อสินค้า และร้านค้าชัดเจน     | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 3) มีป้ายราคาชัดเจน                  | ค่าน้ำหนัก 6% |
| 4) มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นท้องถิ่น | ค่าน้ำหนัก 2% |
| 5) บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม  | ค่าน้ำหนัก 4% |
| 6) การเก็บรักษาสินค้า                | ค่าน้ำหนัก 4% |



## 2.3 องค์ประกอบด้านสถานที่ มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ด้านสถานที่ มีค่าน้ำหนัก 23% ประกอบไปด้วยปัจจัยชี้วัดที่ใช้เป็นเกณฑ์ 8 เกณฑ์ คือ

- |  |               |
|--|---------------|
| 1) มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน   | ค่าน้ำหนัก 2% |
| 2) สถานที่ตั้งอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับ  | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 3) โครงสร้างอาคารมีความปลอดภัย   | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 4) ประเภทของสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก การเดินทางเข้าถึงร้าน<br>ค่อนข้างสะดวกและปลอดภัย | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 5) รูปแบบการจัดแสดงสินค้า  | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้ง่าย   | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 7) ความสะอาดภายในและภายนอกร้าน   | ค่าน้ำหนัก 4% |
| 8) มีการจัดภูมิทัศน์/สวนหย่อม/ต้นไม้ภายนอกอาคาร  | ค่าน้ำหนัก 2% |



## 2.4 องค์ประกอบด้านบริการ มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ด้านบริการ มีค่าน้ำหนัก 32% ประกอบไปด้วยปัจจัยชี้วัดที่ใช้เป็นเกณฑ์ 5 เกณฑ์ คือ

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 1) การมีอัตราค้ายไม่ตรีของพนักงานขาย | ค่าน้ำหนัก 6% |
| 2) มีความน่าเชื่อถือ                 | ค่าน้ำหนัก 8% |
| 3) การตอบสนองของพนักงานขายสินค้า     | ค่าน้ำหนัก 5% |
| 4) การประกันสินค้าและคืนสินค้า       | ค่าน้ำหนัก 7% |
| 5) มีกล่องรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า  | ค่าน้ำหนัก 6% |

## 2.5 องค์ประกอบด้านบริหารจัดการ มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ด้านบริหารจัดการ มีค่าน้ำหนัก 23% ประกอบไปด้วยปัจจัยชี้วัดที่ใช้เป็นเกณฑ์ 8 เกณฑ์ คือ

- |  |               |
|--|---------------|
| 1) มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกสินค้า                              | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 2) รักษามาตรฐานการดำเนินงานของร้านไว้ได้อย่างต่อเนื่อง       | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 3) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง                           | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 4) การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน                            | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 5) มีระบบการประเมินพนักงานที่โปร่งใส                         | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 6) มีการจ้างแรงงานถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 7) ความรับผิดชอบต่อสังคม                                     | ค่าน้ำหนัก 3% |
| 8) ความสัมพันธ์กับชุมชน                                      | ค่าน้ำหนัก 2% |

## บรรณานุกรม

- ตาทิพย์ ไกรพรศักดิ์: 2545. กลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เอกสารการสอน ชุดวิชา หน่วยที่ 1-15 ภาควิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร.
- พัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงาน: 2550 โครงการมาตรฐานการจัดกิจกรรมค่ายพักแรม (camping) ข้อเสนอ โครงการ, สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- พัฒนาการท่องเที่ยว มาตรฐาน สำนักงาน: 2549. มาตรฐานที่พักการท่องเที่ยว (serviced Apartment and Guest House) เอกสารเพื่อประกอบการประชุมคณะกรรมการด้านที่พักการท่องเที่ยว 3/2549. กรุงเทพมหานคร.
- พัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงาน: 2550 ข้อกำหนด การจัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก, กลุ่มพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร.
- เภสัชกรรม, สภา: 2551. มาตรฐานร้านยา, การพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา (Standard of Drugstores) <https://www.doctorcodmetics.com>, กรุงเทพมหานคร.
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงาน: 2542. ระบบคุณภาพของโลกวันนี้ (ISO 9000). กองส่งเสริมและฝึกอบรม. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร.

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงาน: 2546. ข้อเสนอแนะในการ  
ตรวจประเมินระบบ (มอก.19011-2546) กระทรวง  
อุตสาหกรรม บริหารงานคุณภาพและหรือระบบจัดการ  
สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร.

สินีทธิ์ บุญสิทธิ์: 2550. ควบคุมอาคาร กฎหมาย. วิทยาลัยพัฒนาการ  
ปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพมหานคร.

อุดม ดุจศรีวัชร: 2543. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. ความรู้และ  
ความสำคัญ. ทิพย์วิสุทธิ์ โรงพิมพ์. บางกอกน้อย. กรุงเทพมหานคร.

ทวีป ศิริรัมย์ และพรพิมล เตียมวัง: 2549. การศึกษาการใช้ภูมิปัญญา  
ท้องถิ่น ในการผลิตสินค้าของที่ระลึกในจังหวัดนครปฐม  
และจังหวัดใกล้เคียง รายงานวิจัย' 179 หน้า (อัดสำเนา)

หน้าว่าง

הכנת

หน้าว่าง

ภาคผนวก ก

แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1	1.1 มีความหลากหลาย	- จำนวนชนิดของสินค้า หรือ สินค้าชนิดเดียวมีหลากหลาย ประเภทขนาดหรือรูปทรง - ตัวอย่างความหลากหลาย ประเภท ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม ผ้า เครื่องแต่งกาย ของใช้และ ของประดับตกแต่ง ศิลปะประดิษฐ์ และของที่ระลึก สมุนไพรที่ไม่ใช่ อาหาร - ตัวอย่างขนาดที่หลากหลาย	22 3						3 = ดี/มีการปฏิบัติทั้งหมด 2 = พอใช้/มีการปฏิบัติ บางส่วน 1 = ควรปรับปรุง/มีการ ปฏิบัติน้อยมาก 0 = ไม่มี/ไม่ปฏิบัติ
	2	1.2 มีชื่อสินค้าและ ร้านค้าชัดเจน	- มีป้ายแสดงหมวดสินค้า ใบรับรอง คุณภาพสินค้าจากองค์กรที่ เกี่ยวข้องวันที่ผลิตสินค้า วันหมดอายุฉลากชื่อสินค้าและ ชื่อร้านค้า	3						ด้านผลิตภัณฑ์ เกณฑ์ที่ผ่านการประเมิน 34-66 คะแนน

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
	3	1.3 มีป้ายราคาชัดเจน	- มีป้ายแสดงราคาติดที่สินค้า หรือ ที่ชั้นวางสินค้า ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	6						
	4	1.4 มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นท้องถิ่น	- ผลิตภัณฑ์สะท้อนภูมิปัญญาท้องถิ่น - มีข้อมูลบอกประวัติความเป็นมาของสินค้า - ผลิตภัณฑ์สื่อความเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น หรือมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น - มีป้ายบอกแหล่งผลิต	2						
	5	1.5 บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	- บรรจุภัณฑ์ธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่ ป่าน ใบตอง ทางมะพร้าว ดุงกระดาษ ฯลฯ - วัสดุที่ย่อยสลายได้ในช่วงเวลา 5 ปี - ยกเว้นผลิตภัณฑ์บางชนิดที่จำเป็นต้องใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก เพื่อป้องกันน้ำ หรือการออกซิเดชัน เช่น เครื่องเงิน	4						วิธีการหาข้อมูล 1. สังเกตจากสภาพที่เป็นจริง 2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการ 3. มีหลักฐานเป็นเอกสารรองรับ (ในกรณีเป็นเอกสารให้ขอดูบันทึก)

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
	6	1.6 การเก็บรักษาสินค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเก็บรักษาสินค้า ต้องอยู่ในสถานที่ถูกสุขลักษณะ</li> <li>- จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสมกับสินค้า</li> <li>- จัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆ ให้เป็นสัดส่วนตามข้อกำหนดของสินค้า</li> <li>- จัดเก็บด้วยบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม</li> </ul>	4						
2. ด้านสถานที่	7	รวม 2.1 มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตำแหน่งติดตั้งป้ายชื่อร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน</li> <li>- มีป้ายบอกทางเข้าร้าน</li> <li>- มีป้ายบอกชื่อร้านขนาดตัวอักษรไม่ต่ำกว่า 6 นิ้ว หรือ 15 ซม.</li> <li>- ป้ายบอกชื่อร้านมี 2 ภาษาอย่างน้อย เช่น ไทย-อังกฤษ, ไทย-จีน, ไทย-อาหรับ</li> </ul>	23 2						3 = ดี/มีการปฏิบัติทั้งหมด 2 = พอใช้/มีการปฏิบัติบางส่วน 1 = ควรปรับปรุง/มีการปฏิบัติน้อยมาก 0 = ไม่มี/ไม่ปฏิบัติ
	8	2.2 สถานที่ตั้งอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่บุกรุกที่สาธารณะ</li> <li>- เป็นอาคารพาณิชย์ ที่ไม่ก่อให้เกิดทัศนอุจาดในแหล่งท่องเที่ยวหรือย่านการค้าของเมือง</li> </ul>	3						ด้านสถานที่ เกณฑ์ที่ผ่านการประเมิน 41-69 คะแนน

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นผู้มิสทรี หรือเช่าพื้นที่จาก ผู้ครอบครองไม่น้อยกว่าอายุของ ใบรับรอง คือ 3 ปี</li> <li>- เป็นบ้านถึงโรงงานหรือศูนย์ใน ชุมชนหรือหมู่บ้านที่ได้รับอนุญาต ให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือ ข้อบังคับในท้องถิ่น</li> <li>- ไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย เช่น พื้นที่น้ำท่วม</li> </ul>							
	9	2.3 โครงสร้างอาคาร มีความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างอาคารมั่นคงแข็งแรง</li> <li>- วัสดุที่ใช้ก่อสร้างมีความคงทน ถาวร</li> <li>- มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัย ต่างๆ เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น</li> </ul>	3						
	10	2.4 การเดินทางเข้าถึง ร้านค๋อนข้างสะดวก และปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีที่จอดรถรับ-ส่ง สะดวก สะอาด ปลอดภัยภายใต้สิ่งปกคลุมที่ให้ ร่มเงาได้</li> <li>- มีที่จอดรถคนพิการ อยู่ใกล้ทาง เข้าร้าน</li> </ul>	3						

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีป้ายสื่อความหมายของอาคารที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ห้องละหมาด เป็นต้น</li> <li>- มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟประจำชั้นของแต่ละอาคาร</li> <li>- มีทางสัญจรของรถและคนเดินเท้า แยกส่วนกัน</li> <li>- มีแสงสว่างที่บริเวณทางเดินและที่จอดรถ ในเวลากลางคืน</li> </ul>							
	11	2.5 รูปแบบการจัดแสดงสินค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบการจัดแสดงสินค้าโดดเด่นด้วยการตกแต่ง มีบรรยากาศสะท้อนวัฒนธรรม และความเป็นพื้นถิ่นของแหล่งผลิตสินค้าที่จัดแสดง</li> <li>- มีระเบียบสวยงาม</li> </ul>	3						<b>วิธีการหาข้อมูล</b> 1. สังเกตจากสภาพที่เป็นจริง 2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการ 3. มีหลักฐานเป็นเอกสารรองรับ (ในกรณีเป็นเอกสารให้ขอดูบันทึก)

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
	12	2.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีห้องน้ำสาธารณะที่สะอาด ถูกสุขลักษณะแยกการใช้ชาย-หญิง มีส่วนบริการสำหรับผู้พิการ มีอ่างล้างมือพร้อมกระดาษเช็ดมือ ที่ใช้การได้ดีใช้ตลอดเวลา และมีสายชำระภายในห้องน้ำ</li> <li>- มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ</li> <li>- มีตู้ ATM หรือธนาคารใกล้เคียง</li> </ul>	3						
	13	2.7 ความสะอาดภายในและภายนอกร้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ</li> <li>- มีแสงสว่างพอเพียง</li> <li>- มีการระบายอากาศที่ดี</li> <li>- ติดเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่ในสถานที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ</li> </ul>	4						
	14	2.8 มีการจัดภูมิทัศน์/สวนหย่อม/ต้นไม้ภายนอกอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดสวนหย่อมในบริเวณนอกร้าน</li> <li>- มีบริเวณพักรอสำหรับลูกค้า</li> <li>- มีการจัดภูมิทัศน์เข้ากับสถานที่</li> <li>- ไม่มีสิ่งที่ทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ</li> </ul>	2						

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
3. ด้านการบริการ	15	รวม 3.1 การมีธยายชัยไมตรี ของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยธยายชัยไมตรีอันดีงามแบบไทย</li> <li>- ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อลูกค้าสอบถามสินค้า</li> <li>- สามารถให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง</li> <li>- สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้</li> </ul>	32 6						3 = ดี/มีการปฏิบัติทั้งหมด 2 = พอใช้/มีการปฏิบัติบางส่วน 1 = ควรปรับปรุง/มีการปฏิบัติน้อยมาก 0 = ไม่มี/ไม่ปฏิบัติ <b>ด้านการบริการ</b> เกณฑ์ที่ผ่านการประเมิน 64-96 คะแนน
	16	3.2 มีความน่าเชื่อถือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้า เช่น OTOP, มพช., มาตรฐานสินค้าไทย เป็นต้น</li> <li>- มีสินค้าให้ทดสอบหรือทดลองก่อนซื้อ</li> <li>- พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ และเหมาะสม</li> </ul>							
	17	3.3 การตอบสนองของพนักงานขายสินค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีน้ำใจ</li> <li>- ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานเกิน 10 นาที</li> </ul>							<b>วิธีการหาข้อมูล</b> 1. สังเกตจากสภาพที่เป็นจริง 2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
			- สนใจลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ							3. มีหลักฐานเป็นเอกสารรองรับ (ในกรณีเป็นเอกสารให้ขอดูบันทึก)
	18	3.4 การประกันสินค้าและการคืนสินค้า	- มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขกำหนดเวลาการรับประกันสินค้าและการรับคืนสินค้าโดยการติดป้าย หรือพิมพ์ในใบเสร็จรับเงิน หรือแจ้งให้ทราบด้วยวาจา โดยลูกค้าไม่ต้องร้องขอ - มีใบรับประกันสินค้า - มีการตรวจสอบสินค้า หรือทดสอบสินค้าก่อนออกจากร้าน	7						
	19	3.5 มีกล่องรับซื้อเครื่องเรียนจากลูกค้า	- มีกล่องรับซื้อเครื่องเรียนจากลูกค้า - เมื่อมีลูกค้าเครื่องเรียนต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขทันทีอย่างเป็นระบบ	6						

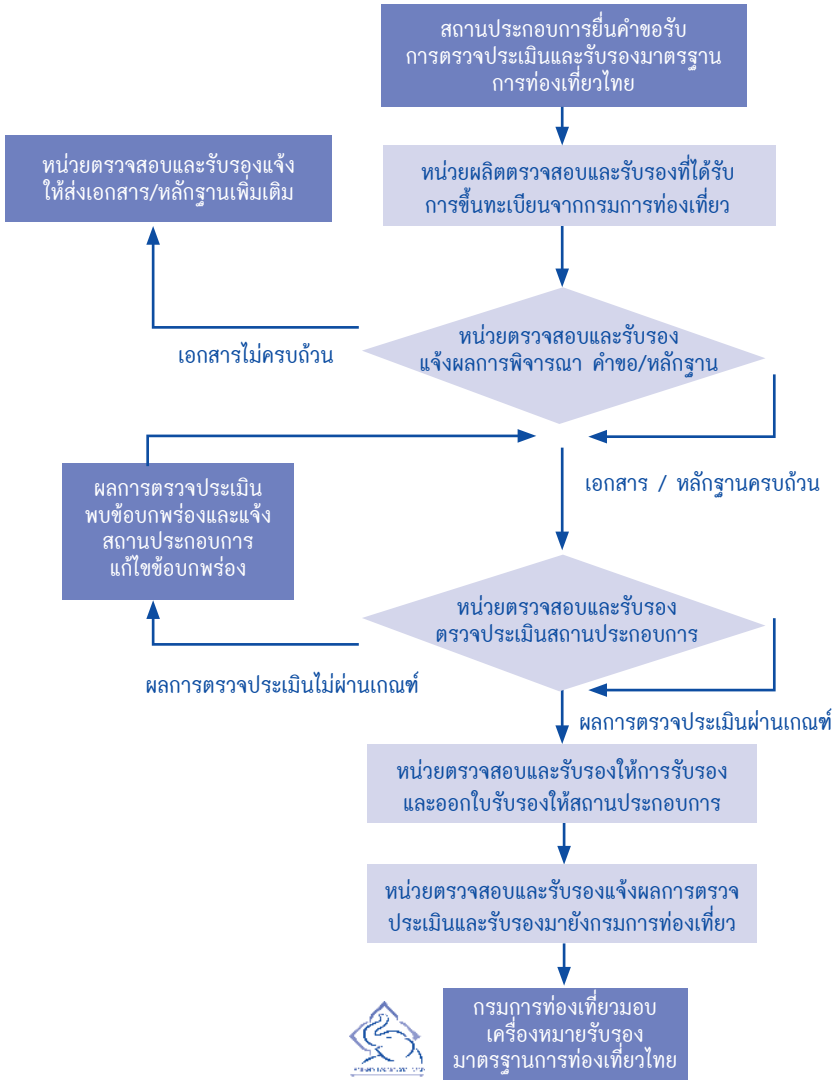
เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
4. ด้านการ บริหารจัดการ	20	4.1 รวม มีเกณฑ์การคัดเลือก สินค้า	- มีวิธีการคัดเลือกสินค้าเข้ามาขาย ในร้าน เช่น สินค้าที่จะนำเข้ามา ขายนั้น ดูจากมาตรฐานของสินค้า ที่ได้รับ เช่น OTOP, มพช. หรือ เป็นสินค้าที่ขึ้นชื่อของท้องถิ่น เป็นต้น	23 3						3 = ดี/มีการปฏิบัติทั้งหมด 2 = พอใช้/มีการปฏิบัติ บางส่วน 1 = ควรปรับปรุง/มีการ ปฏิบัติน้อยมาก 0 = ไม่มี/ไม่ปฏิบัติ
	21	4.2 รักษามาตรฐาน การดำเนินงานของ ร้านไว้ได้อย่าง ต่อเนื่อง	- มีระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้า ที่อยู่ในร้าน - เมื่อตรวจพบสินค้าที่ชำรุดหรือ ไม่มีคุณภาพต้องแจ้งให้ลูกค้า ทราบหรือขายเป็นสินค้าลดราคา ที่มีตำหนิ โดยแสดงป้ายอย่าง ชัดเจน	3						
	22	4.3 มีการพัฒนา บุคลากรอย่าง ต่อเนื่อง	- มีการสอนงานแก่พนักงานเข้าใหม่ - มีเอกสารหรือคู่มือช่วยในการ ปฏิบัติงานให้พนักงานถือปฏิบัติ - มีกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพ ชีวิตให้พนักงาน - มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ในการทำงาน เช่น หลักสูตรภาษา ต่างประเทศ การตลาด/กลยุทธ์ การขาย เป็นต้น	3						ด้านการบริหารจัดการ เกณฑ์ที่ผ่านการประเมิน 41-69 คะแนน

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
	23	4.4 การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานและทำการจัดบันทึกอย่างเป็นรูปธรรม</li> <li>- มีการประชุมแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> </ul>	3						<b>วิธีการหาข้อมูล</b> 1. สังเกตจากสภาพที่เป็นจริง 2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการ 3. มีหลักฐานเป็นเอกสารรองรับ (ในกรณีเป็นเอกสารให้ขอดูบันทึก)
	24	4.5 มีระบบประเมินพนักงานที่โปร่งใส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดทำเอกสารประเมินผล เช่น เช็ควิธีการปฏิบัติงาน (ขาด สาย ลา)</li> <li>- ให้คะแนนรายบุคคลประจำเดือน</li> <li>- มีระบบค่าคอมมิชชั่น</li> </ul>	3						
	25	4.6 ในกรณีมีการจ้างแรงงานถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในเรื่องค่าจ้างสวัสดิการ ชั่วโมงการทำงาน</li> <li>- ไม่ละเมิดการใช้แรงงานเด็ก</li> <li>- กรณีใช้แรงงานต่างชาติ ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน</li> <li>- ไม่สนับสนุนหรือจัดให้มีการขายบริการทางเพศ</li> </ul>	3						



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับที่	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน					เกณฑ์การให้คะแนน/ วิธีการให้คะแนน
					3	2	1	0	รวม	
	26	4.7 ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของร้าน</li> <li>- สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงาน ไฟฟ้า น้ำมันและน้ำ</li> <li>- ไม่ดำเนินการให้เกิดมลภาวะทางเสียง แสง กลิ่น ต่อชุมชนโดยรวม</li> </ul>	3						
	27	4.8 ความสัมพันธ์กับชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ และการเสริมสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับชุมชน</li> <li>- สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชน</li> <li>- สร้างโอกาสการทำงานให้กับชุมชน</li> <li>- สร้างโอกาสการทำงานให้กับชุมชน</li> <li>- สนับสนุนให้มีการรักษาวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น</li> <li>- ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง</li> </ul>	3						

# กระบวนการตรวจสอบประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย



หมายเหตุ กรมการท่องเที่ยว และหน่วยตรวจสอบและรับรอง จะทำการตรวจติดตามผล การรับรองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



## ภาคผนวก ข

ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว  
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก  
(สินค้าทั่วไป)





ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว  
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย  
มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ประเภท มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนาการบริการด้านการท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็น หน่วยงานที่มีภารกิจในการพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว จึงจัดทำ มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 มาตรา 36 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2545 จึงประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานการให้บริการ ในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สำหรับส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหลายได้ทราบและนำไปใช้ปฏิบัติโดยทั่วกัน ดังมีรายละเอียด แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

(นายเสกสรร นาดวงค์)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว



## คณะผู้จัดทำ

### คณะที่ปรึกษา

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว

รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

### คณะผู้จัดทำ

นางสาวรัตนาวลัย ชันติจันดาไชย นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ

นางสาวจรินทร์ วิศวสุขมงคล นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

นายสันติพงศ์ บุลยเลิศ นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

นายชิษณุพงศ์ อติลักษณ์เมธี นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ





สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว  
กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
โทร. 0 2219 4010 - 17 ต่อ 332  
โทรสาร 0 2216 6512  
E-mail: [thaits@tourism.go.th](mailto:thaits@tourism.go.th)  
[www.tourism.go.th](http://www.tourism.go.th)