

ร่างกรอบมาตรฐานการให้บริการขายของที่ระลึก (ประเภทอัญมณี)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1.1 ความหลากหลายสินค้า	1.จำนวนสินค้ามีหลากหลายประเภท ได้แก่ สร้อย ต่างหู เข็มกลัด กระเป๋า ฯลฯ	
		2.ขนาดของสินค้ามีหลายขนาด	
	1.2 รูปลักษณ์ของสินค้า	3.มีความสวยงามและดึงดูดใจ(Attractive)	
		4.มีการพัฒนาการออกแบบที่ทันสมัย	
		5.สินค้านี้มีลักษณะคงทน (Durability)	
	1.3 รักษาหรือแสดงออกถึงความเป็นไทย	6.มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์	
		7.มีข้อมูลบอกประวัติและความเป็นมาของสินค้า	
	1.4 มาตรฐานสินค้า	8.ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสินค้า	
		9.มีฉลากสินค้าแต่ละประเภท	
		10.มีสต็อกสินค้าไว้บริการให้ลูกค้าได้เลือกสินค้า	
		11.มาตรฐานของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต	
	1.5 บรรจุภัณฑ์	12.บรรจุภัณฑ์ ดูงามและมีคุณค่า	
		13.บรรจุภัณฑ์สะท้อนถึงเอกลักษณ์ และเชิดชูการท่องเที่ยว	
		14.บรรจุภัณฑ์มีสัญลักษณ์ที่สื่อถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ	
		15.ลักษณะบรรจุภัณฑ์เป็นสากลนิยม	
	1.6 มาตรฐานราคา	16.มีป้ายราคาไว้เป็นมาตรฐาน	
		17.มีรูปแบบการกำหนดราคาในการคิดคำนวณ	
		18.ดำเนินธุรกิจที่มีราคาหนึ่งมาตรฐาน	

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
1. ด้านผลิตภัณฑ์(ต่อ)		19.-มีใบรับประกันสินค้าโดยองค์กรอื่น	
	1.7 การรับรอง/ประกันสินค้า	20.มีราคาที่แข่งขันได้ในตลาดและสมราคา	
		21.มีใบรับรอง/ประกันสินค้า	
2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.1 มีป้ายชื่อร้าน	22.ตำแหน่งติดตั้งป้ายชื่อร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	
		23.ป้ายชื่อร้านมีขนาดตัวอักษรมีต่ำกว่า 6 นิ้ว หรือ 15 ซม.	
		24.ป้ายชื่อร้านมีสองภาษาหรือมากกว่า	
		25.มีป้ายบอกทางเข้าร้าน	
	2.2 มีสภาวะแวดล้อมของสถานที่ตั้งของร้านค้าเหมาะสม	26.ไม่บุกรุกที่สาธารณะ	
		27.เป็นอาคารพาณิชย์ ที่ไม่ก่อให้เกิดทัศนอุจาด ในแหล่งท่องเที่ยว	
		28.เป็นผู้มีสิทธิ์ หรือเช่าพื้นที่จากผู้ครอบครองไม่น้อยกว่า อายุของใบรับรอง คือ 3 ปี	
		29.เป็นบ้านกึ่งโรงงานหรือศูนย์ในชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่ได้รับอนุญาต ให้ดำเนินการ ได้ตาม กฎหมาย หรือข้อบังคับในท้องถิ่น	
		30.ไม่ตั้งในท้องถิ่นเสี่ยงภัย เช่น น้ำท่วม	
		31.อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะคุณภาพ	
	2.3 โครงสร้างอาคารมีความปลอดภัย	32.การคมนาคมสามารถเข้าถึงร้านได้สะดวก	
		33.โครงสร้างอาคารมั่นคงแข็งแรง	
		34.วัสดุที่ใช้ก่อสร้างมีคุณภาพ	

		35.มีความเป็นระเบียบและรักษาความสะอาด		
		36.มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆเช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น		
2.4 การเข้าถึงร้านค้าก่อนข้างสะดวก และปลอดภัย		37.มีที่จอดรถรับ-ส่ง สะดวก สะอาด ปลอดภัยภายใต้สิ่งปกคลุมที่ให้ร่มเงาได้		
		38.มีที่จอดรถคนพิการ อยู่ใกล้ทางเข้าร้าน		
		39.มีป้ายสื่อความหมายของอาคารที่อยู่ในบริเวณเดียวกันเช่น ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ห้องระหมาด เป็นต้น		
		40.มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟ ประจำชั้นของแต่ละอาคาร		
		41.มีทางสัญจรของรถ และคนเดินเท้า แยกส่วนกัน		
		42.มีแสงสว่างที่บริเวณทางเดิน และที่จอดรถในเวลากลางวัน		
		43.ทางเข้าร้านมีการคำนึงถึง คนพิการและผู้สูงอายุเช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น		
	2.5 สถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและการจัดแสดงสินค้า		44.แสงไฟส่องสว่างในร้าน/สถานที่จัดจำหน่ายเพียงพอ	
			45. มีตู้/อุปกรณ์สำหรับแสดงสินค้า	
			46.มีการวางสินค้าแยกประเภทสินค้าชัดเจน	
			47.จัดแสงไฟส่องสว่างเฉพาะจุดสินค้าเหมาะสมตามชนิดสินค้า	
			48.สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ	
			49. การถ่ายเท/ระบายอากาศที่ดี	
			50.มีเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่	

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	
		51. รูปแบบการจัดแสดงสินค้า โดดเด่น ด้วยการตกแต่งที่ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม		
		52. มีความสวยงาม		
	2.6 การจัดภูมิทัศน์ภายในร้านค้าและภายนอกอาคาร	53. มีการจัดแต่งในร้านค้า/อาคารด้วยอุปกรณ์ที่มาจากธรรมชาติ หรือของเทียม เช่น การจัดสวนหย่อม จัดแต่งร้านด้วยต้นไม้		
		54. มีพื้นที่/ห้อง/ที่นั่งคอยสำหรับลูกค้า		
	2.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวก	55. มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ		
		56. มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ		
		57. มีตู้ ATM หรือธนาคารใกล้เคียง		
	3. ด้านการบริการ	3.1 การให้บริการแบบ Service Mind	58. มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยมารยาทและอัธยาศัยอันดีแบบไทย	
			59. ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะบริการลูกค้า	
3.2 มีความน่าเชื่อถือ		60. ผู้ขายแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และทันสมัย		
		61. มีการทดสอบสินค้าหรือทดลองสินค้า		
		62. พนักงานสามารถให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกต้อง		
3.3 การตอบสนองของพนักงานขายขณะให้บริการ		63. ให้บริการอย่างมีน้ำใจ		
		64. มีมารยาทในการขาย		
		65. ไม่ให้ลูกค้ารอนาน		
		66. ให้ความสนใจลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ		
		67. มีพนักงานขายที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้		

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
	3.4 มีการให้ข้อมูลลูกค้าในการประกันสินค้า	68.มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการประกันสินค้า	
		69.มีใบประกันสินค้า	
		70.มีการคืนสินค้า	
		71.ให้บริการคืนสินค้าตามความจำเป็นและเหมาะสม	
		72.มีการตรวจและทดสอบสินค้าก่อนออกจากร้าน	
		73.การส่งต่อไปบริการที่องค์กรอื่นๆ	
	3.5 มีการใช้ระบบการบริการ โดย E-System	74.มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	
	3.6 การบริการติดตามผลการขายจากลูกค้า	75.มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	
		76.มีการส่งข่าวและประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าเดิม	
		77.ติดต่อกับลูกค้าในวาระเฉพาะ เช่น มีโปรโมชั่น ของขวัญปีใหม่	
	3.7 การรับซื้อร้องเรียนมาปรับปรุงแก้ไข	78.มีกล่อง/ช่องทางรับร้องเรียนจากลูกค้า	
		79.มีการนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ	

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
4. ด้านการบริหารจัดการ	4.1 มีเกณฑ์การคัดเลือกสินค้า	80. มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ต่อเนื่อง	
		81. มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการยกระดับของบุคลากร	
		82. มีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรที่เหมาะสม	
		83. ผู้ขาย/ผู้ผลิตสินค้ามีความสามารถเฉพาะด้าน	
		84. มีระบบการตอบแทนพิเศษ	
	4.2 มีการรักษามาตรฐาน/ภาพลักษณ์ของร้านค้าไว้อย่างต่อเนื่อง	85. มีระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้าอยู่ในร้าน	
		86. มีการแจ้ง/ติดสัญลักษณ์ให้ลูกค้าทราบถึงสินค้าที่ชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน	
	4.3 มีการพัฒนาบุคลากร	87. มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	
		88. มีการฝึกอบรมพนักงาน/สอนงานแก่พนักงานใหม่	
		89. มีการให้ค่าตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสมและไม่มีการร้องเรียน/ประท้วงจากพนักงาน	
		90. มีกิจกรรมในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงาน	
	4.4 มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	91. มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น ปัญหาของทุกฝ่ายเพื่อมาปรับปรุงแก้ไข	
	4.5 มีระบบการประเมินพนักงานที่โปร่งใส	92. มีเอกสารแสดงถึงการประเมินพนักงาน	
		93. มีเอกสารการให้คะแนนพนักงานตามวงรอบการประเมิน	
	4.6 มีการจ้างงานถูกต้องตามกฎหมาย	94. มีการจ้างพนักงานตามกฎหมายแรงงาน	
		95. กรณีใช้แรงงานต่างชาติ ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย	
96. ไม่สนับสนุนให้มีการขายบริการทางเพศ			

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
5. จริยธรรม/ จรรยาบรรณในการ ขายสินค้า	5.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม	97.สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	
		98.มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ	
		99.ส่งเสริมการลดภาวะโลกร้อน	
	5.3 มีความสัมพันธ์กับชุมชน	100.เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือชมรมธุรกิจ	
		101.มีกิจกรรมกับชุมชน	
		102.ตัวแทนร้านค้าเป็นผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจ	
		103.เป็นผู้อุปถัมภ์กิจกรรมในสังคม	
		104.เป็นผู้รับผิดชอบต่อดำเนินงานในบางโครงการของชุมชน	

กำหนดการประชุมวิพากษ์
ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
วันจันทร์ที่ 5 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.
ณ ห้องธาราทิพย์ 2 โรงแรมอิมพีเรียลฮารา กรุงเทพมหานคร

- | | |
|------------------|--|
| 09.00 – 09.50 น. | ลงทะเบียน |
| 10.00 – 10.30 น. | การบรรยายเรื่อง หลักการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 10.30 – 10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง |
| 11.00 – 12.00 น. | การนำเสนอร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 12.00 – 12.30 น. | วิจารณ์รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| 12.30 น. | ปิดการประชุม |
-

กำหนดการประชุมวิพากษ์
ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี)
วันจันทร์ที่ 12 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.
ณ ห้องศรีตรัง โรงแรมภูเก็ตเมอร์ลิน ภูเก็ต

- | | |
|------------------|--|
| 09.00 – 09.50 น. | ลงทะเบียน |
| 10.00 – 10.30 น. | การบรรยายเรื่อง หลักการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 10.30 – 10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง |
| 11.00 – 12.00 น. | การนำเสนอร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 12.00 – 12.30 น. | วิจารณ์รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| 12.30 น. | ปิดการประชุม |
-

กำหนดการประชุมวิพากษ์
ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
วันพุธที่ 7 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.
ณ ห้องมณฑลเลย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|------------------|--|
| 09.00 – 09.50 น. | ลงทะเบียน |
| 10.00 – 10.30 น. | การบรรยายเรื่อง หลักการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 10.30 – 10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง |
| 11.00 – 12.00 น. | การนำเสนอร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)
โดย นายอเนก หิรัญรักษ์ |
| 12.00 – 12.30 น. | วิจารณ์รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| 12.30 น. | ปิดการประชุม |
-

แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมวิพากษ์

ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)

วันจันทร์ที่ 5 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.

ณ ห้องธาราทิพย์ 2 โรงแรมอิมพีเรียลธारा กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานต้นสังกัด

สถานที่ติดต่อ

.....

โทรศัพท์

โทรสาร

Email

ยินดีเข้าร่วมประชุมดังกล่าว

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้

ผู้เข้าร่วมประชุมแทน

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

2. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

กรุณาส่งแบบตอบรับกลับมาที่

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว ถนนพระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทร. 02219 4010 -7 ต่อ 331,332 โทรสาร 0 2215 8848, 0 2215 8486

(นายชัชฎพงษ์ อติลักษณ์เมธี,นางสาวรัตนาวลัย ชันติจันตาไชย)

ภายในวันศุกร์ที่ 2 ตุลาคม 2552

แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมวิพากษ์

ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)

วันพุธที่ 7 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.

ณ ห้องมณฑลเลย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หน่วยงานต้นสังกัด

สถานที่ติดต่อ

โทรศัพท์

โทรสาร

Email

ยินดีเข้าร่วมประชุมดังกล่าว

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้

ผู้เข้าร่วมประชุมแทน

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

2. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

กรุณาส่งแบบตอบรับกลับมาที่

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว ถนนพระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทร. 02219 4010 -7 ต่อ 331,332 โทรสาร 0 2215 8848, 0 2215 8486

(นายชินนพงศ์ อติลักษณ์เมธี,นางสาวรัตนาวัลย์ ชันติจันตาไชย)

ภายในวันจันทร์ที่ 5 ตุลาคม 2552

แบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมวิพากษ์

ร่างมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก(สินค้าอัญมณี)

วันจันทร์ที่ 12 ตุลาคม 2552 เวลา 10.00-12.00 น.

ณ ห้องศรีตรัง โรงแรมภูเก็ตเมอร์ลิน ภูเก็ต

หน่วยงานต้นสังกัด

สถานที่ติดต่อ

โทรศัพท์

โทรสาร

Email

ยินดีเข้าร่วมประชุมดังกล่าว

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้

ผู้เข้าร่วมประชุมแทน

1. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

2. ชื่อ (นาย,นาง,น.ส.)นามสกุล.....

ตำแหน่ง

กรุณาส่งแบบตอบรับกลับมาที่

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว ถนนพระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทร. 02219 4010 -7 ต่อ 331,332 โทรสาร 0 2215 8848, 0 2215 8486

(นายชินณพงศ์ อติลักษณ์เมธี,นางสาวรัตนาวลัย ชันดีจันณาไชย)

ภายในวันศุกร์ที่ 9 ตุลาคม 2552

IMPERIAL
TARA HOTEL | BANGKOK

โรงแรมอิมพีเรียลทारा

THE IMPERIAL TARA HOTEL | BANGKOK

187/1 Sukhumvit (Soi 26) Bangkok 10110 Thailand

Tel. : +66 259 2900 Fax : +66 259 2896

www.imperialtara.com

โรงแรมอิมพีเรียลทारा กรุงเทพมหานคร 26 ถนนสุขุมวิท 10110 โทร. 02 259 2900

Express way ทางด่วน



QUEEN SIRIKIT NATIONAL CONVENTION CENTER
ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์



MRT QUEEN SIRIKIT NATIONAL CONVENTION CENTER STATION
สถานี MRT ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

สถานี BTS อโศก
ASOK STATION



สถานี MRT สุขุมวิท
SUKHUMVIT STATION

ถ. รัชดาภิเษก

RACCHADAPISEK ROAD

Asok Road ถ. อโศก

ถ. พระราม 4

RAMA IV ROAD

ถ. สุขุมวิท

SUKHUMVIT ROAD

ซอยสุขุมวิท 22

SOI SUKHUMVIT 22

THE IMPERIAL QUEEN'S PARK HOTEL BANGKOK
โรงแรมอิมพีเรียล ควีนส์ปาร์ค



ซอยสุขุมวิท 24

SOI SUKHUMVIT 24



★★★★

The IMPERIAL

TARA HOTEL | BANGKOK

โรงแรมอิมพีเรียลทारा



ซอยสุขุมวิท 26

SOI SUKHUMVIT 26

SOI SUKHUMVIT 23

ซอยสุขุมวิท 23

PHROMPONG STATION

สถานี BTS
พหลโยธิน

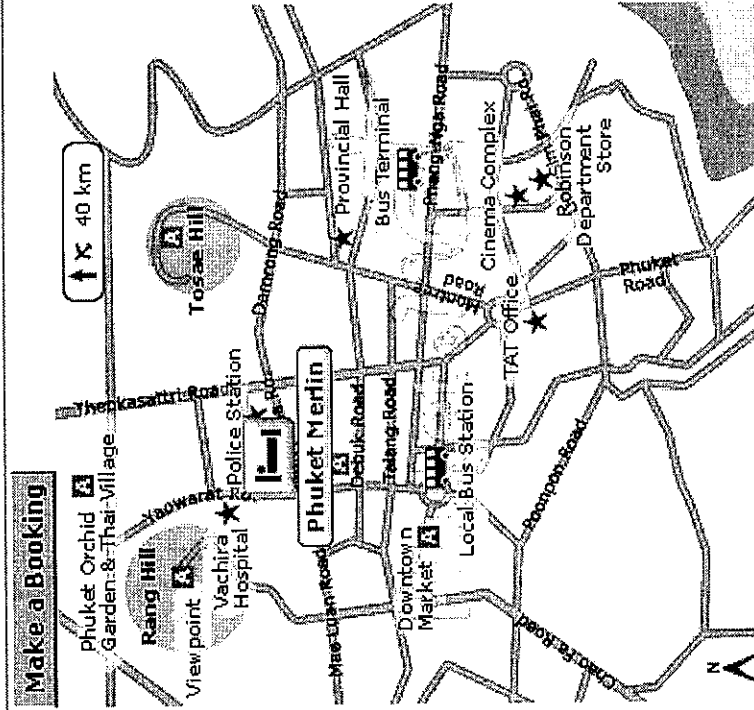
SOI SUKHUMVIT 39

ซอยสุขุมวิท 39



The Phuket Merlin Hotel

Location & Map



The Phuket Merlin Hotel is located just on the edge of the center of Phuket City with easy access to local shops, restaurants, nightclubs and markets. The hotel provides a shuttle service to the Patong Merlin Hotel which is 25 minutes drive. Drive time from Phuket International Airport is roughly 40 mins.

Address Established 1980
 158/1 Jawaraj Road, Muang, Phuket 83000, Thailand
Tel: +66-76-212866-70 **Fax:** +66-76 216429

<http://www.merlinphuket.com/>