

## เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์

- หมวดที่ 1      การนำองค์กร
- เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง
  - เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร
- หมวดที่ 2      การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์
  - เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- หมวดที่ 3      การมุ่งเน้นลูกค้า
- เสียงของลูกค้า
  - ความผูกพันของลูกค้า
- หมวดที่ 4      การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ
  - การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หมวดที่ 5      การมุ่งเน้นบุคลากร
- สภาพแวดล้อมของบุคลากร
  - ความผูกพันของบุคลากร
- หมวดที่ 6      การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
- ระบบงาน
  - กระบวนการทำงาน
- หมวดที่ 7      ผลลัพธ์
- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร
  - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
  - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
  - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
  - ผลลัพธ์ด้านการเงิน

ผู้สนใจรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์  
ติดต่อขอข้อมูลได้ที่ สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โทรศัพท์ 02 547 5954