

สรุปเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของธุรกิจบริการในความส่งเสริมกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ประเภทธุรกิจ/ เกณฑ์มาตรฐานฯ	สถา	ขนาดเพื่อ สุขภาพ	ดูแล ผู้สูงอายุ	ร้าน อาหาร	ที่พักที่ มิใช่โรงแรม	ซอฟต์แวร์	ซ่อมบำรุง รถยนต์	ก่อสร้าง	บริหารทรัพย์สิน (อาคาร สำนักงาน อาคารชุด หมู่บ้านจัดสรร)	ให้บริการโลจิสติกส์	ขนส่งทางถนน	ค้าส่งค้าปลีก	แฟรนไชส์
ปีที่จัดทำ	ปี ๒๕๕๒	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๒	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๒/ ทบทวนปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๒	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๒	ปี ๒๕๕๑ และ ทบทวนทุกปี
ที่มาเกณฑ์ฯ	อ้างอิงจาก เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ TQA และหลักการวงจรควบคุมคุณภาพ ของ W. Edwards Deming (PDCA)							อ้างอิงจาก มาตรฐานการบริหารโครงการก่อสร้าง วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย (วสท.) มาตรฐานการให้บริการของบริษัทรับสร้างบ้านชั้นนำ เกณฑ์ TQA และ มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑, ๙๐๐๒	อ้างอิงจาก - หลักการ TQM (Total Quality Management) - มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริหาร ทรัพย์สินของฮ่องกงและประเทศ สิงคโปร์ - หลักการวงจรควบคุมคุณภาพ ของ W. Edwards Deming (PDCA) - กรอบสมรรถนะกลุ่มอาชีพบริหาร ทรัพย์สิน โดยสำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	อ้างอิงจาก - เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการ TQA เทียบเคียง มาตรฐานคุณภาพแห่งชาติของ สหรัฐอเมริกา (The Malcom Baldrige National Quality Award) - มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑	อ้างอิงจาก - เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการ TQA เทียบเคียงมาตรฐาน คุณ ภาพ แห่ง ชา ตี ของ สหรัฐอเมริกา (The Malcom Baldrige National Quality Award) - มาตรฐานโลจิสติกส์ (คลังสินค้า) ธุรกิจอยู่ซ่อมรถ และก่อสร้าง	อ้างอิงจาก - เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ TQA เทียบเคียงมาตรฐานคุณภาพ แห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcom Baldrige National Quality Award) - เกณฑ์คุณภาพธุรกิจค้าปลีกของ ไต้หวัน - เกณฑ์คุณภาพธุรกิจของสิงคโปร์ และญี่ปุ่น - หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ร้านค้าของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED)	อ้างอิงจาก เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ TQA เทียบเคียง มาตรฐานคุณภาพแห่งชาติของ สหรัฐอเมริกา (The Malcom Baldrige National Quality Award)
หมวด ๑	การนำองค์กร ๑.๑ เกณฑ์คุณภาพด้านการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ๑.๒ เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร							ด้านการให้บริการ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ๑.๒ การประกันคุณภาพการ ให้บริการ ๑.๓ สภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	การนำองค์กร ๑.๑ เกณฑ์คุณภาพด้านการ กระทำของผู้มีระดับสูงในการ ชี้นำและทำให้องค์กรมีความ ยั่งยืน ๑.๒ เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับ ดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	การนำองค์กรและการจัดการ ๑.๑ การนำองค์กร ๑.๒ การกำกับดูแลองค์กร ๑.๓ ความรับผิดชอบต่อสังคม	องค์กรและการจัดการ ๑.๑ การนำองค์กร ๑.๒ การกำกับองค์กร ๑.๓ ความรับผิดชอบต่อสังคม	ภาวะผู้นำและการรวมกลุ่ม ๑.๑ การกำหนดทิศทางขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ ๑.๒ การทบทวนผลการดำเนินการ ขององค์กร ๑.๓ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ๑.๔ การให้การสนับสนุนของ องค์กรต่อชุมชนที่สำคัญ	การนำองค์กร ๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ๑.๒ ธรรมภิบาลและความ รับผิดชอบต่อสังคม
หมวด ๒	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ๒.๑ เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์ ๒.๒ เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ							ด้านการตลาด ๒.๑ ความเข้าใจตลาดและกลุ่ม ลูกค้า ๒.๒ การกำหนดราคา ๒.๓ การส่งเสริมการตลาดเชิงรุก ๒.๔ การบริหารความพึง พอใจและความสัมพันธ์ลูกค้า	การวางแผนกลยุทธ์ ๒.๑ เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำ กลยุทธ์ ๒.๒ เกณฑ์คุณภาพด้านการนำ กลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ๒.๑ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ๒.๒ การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติ ๒.๓ การวิเคราะห์และทบทวน กลยุทธ์	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ๒.๑ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ๒.๒ การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติ ๒.๓ การวิเคราะห์และทบทวนกลยุทธ์	การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของร้านค้าส่ง ๒.๑ กระบวนการพัฒนาแผนเชิงกล ยุทธ์ ๒.๒ การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง ๒.๓ การวิเคราะห์และทบทวนกลยุทธ์	การจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ ๒.๑ การพัฒนากลยุทธ์ ๒.๒ การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไป ปฏิบัติ
หมวด ๓	การมุ่งเน้นลูกค้า ๓.๑ เสียงของลูกค้า ๓.๒ ความผูกพันของลูกค้า							ด้านการพัฒนาบุคลากร ๓.๑ การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ๓.๒ การพัฒนาและฝึกอบรม บุคลากร ๓.๓ การ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานและผลตอบแทน	การมุ่งเน้นลูกค้า ๓.๑ เกณฑ์คุณภาพด้านเสียงของ ลูกค้า ๓.๒ เกณฑ์คุณภาพด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ของลูกค้า ๓.๓ เกณฑ์คุณภาพด้านความ ผูกพันกับลูกค้า	การบริหารคุณภาพบริการ ๓.๑ ระบบงานและการปฏิบัติการ ๓.๒ การจัดการระบบงาน ๓.๓ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๔ การประเมินความเสี่ยง และการเตรียมพร้อมต่อภาวะ ฉุกเฉิน	การบริหารคุณภาพบริการและ ปฏิบัติการขนส่ง ๓.๑ ระบบงานและการปฏิบัติการ ๓.๒ การจัดการระบบงาน ๓.๓ พาหนะและเส้นทางการ ขนส่ง ๓.๔ การประเมินความเสี่ยงและ การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	การมุ่งเน้นลูกค้า-การตลาดและ การเชื่อมโยงช่องทางภายนอก ๓.๑ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ๓.๒ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและ ความพึงพอใจของลูกค้า	การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด ๓.๑ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ๓.๒ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและ ความพึงพอใจของลูกค้า

ประเภทธุรกิจ/ เกณฑ์มาตรฐานฯ	สปา	หมวดเพื่อ สุขภาพ	ดูแล ผู้สูงอายุ	ร้านอาหาร	ที่พักที่ มีใช้โรงแรม	ซอฟต์แวร์	ซ่อมบำรุง รถยนต์	ก่อสร้าง	บริหารทรัพยากร (อาคาร สำนักงาน อาคารชุด หมู่บ้านจัดสรร)	ให้บริการโลจิสติกส์	ขนส่งทางถนน	ค้าส่งค้าปลีก	แฟรนไชส์
หมวด ๔	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ ๔.๒ การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ							ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ๔.๑ การวางแผนการจัดการธุรกิจ ๔.๒ การจัดการระบบการทำงาน ๔.๓ การบริหารประสิทธิภาพใน การดำเนินธุรกิจ	การวัด การวิเคราะห์และการ จัดการความรู้ ๔.๑ เกณฑ์การวัด วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ๔.๒ เกณฑ์การจัดการสารสนเทศ ๔.๓ เกณฑ์การจัดการความรู้	ลูกค้าและตลาด ๔.๑ การมุ่งเน้นลูกค้า ๔.๒ การส่งเสริมและสนับสนุน ลูกค้า	ลูกค้าและตลาด ๔.๑ การมุ่งเน้นลูกค้า ๔.๒ การส่งเสริมและสนับสนุน ลูกค้า	การจัดการสารสนเทศและการ วิเคราะห์ข้อมูล ๔.๑ การประเมินและวิเคราะห์การ ดำเนินการขององค์กรหรือร้านค้า ๔.๒ การวิเคราะห์ผลดำเนินการ ๔.๓ การจัดการสารสนเทศของ ร้านค้าที่เหมาะสม	การวัด การวิเคราะห์และ จัดการความรู้ ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และ การปรับปรุงผลการดำเนินการ ขององค์กร ๔.๒ การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความรู้
หมวด ๕	การมุ่งเน้นบุคลากร ๕.๑ สภาพแวดล้อมของบุคลากร ๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร							ด้านผลประกอบการ ๕.๑ การกำหนดผลประกอบการ ๕.๒ การวัดผลประกอบการ ๕.๓ การวิเคราะห์และปรับปรุง ผลประกอบการ	การมุ่งเน้นบุคลากร ๕.๑ การจัดการระบบจัดการ ทรัพยากรบุคคล ๕.๒ สภาพแวดล้อมของบุคลากร ๕.๓ ความผูกพันของบุคลากร	ทรัพยากรมนุษย์ ๕.๑ ชีตความสามารถในการปฏิบัติงาน ๕.๒ การพัฒนาบุคลากร ๕.๓ การประเมินผลและการ รักษาพนักงาน ๕.๔ สภาพแวดล้อมและชีวอนา มัยในการทำงานของพนักงาน	ทรัพยากรมนุษย์ ๕.๑ ชีตความสามารถในการปฏิบัติงาน ๕.๒ การพัฒนาบุคลากร ๕.๓ การประเมินผลและการ รักษาพนักงาน ๕.๔ สภาพแวดล้อมและชีวอนา มัยในการทำงานของพนักงาน	การส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากร บุคคล ๕.๑ ระบบงาน ๕.๒ การศึกษา การฝึกอบรม และการ พัฒนาพนักงาน ๕.๓ การทำงานอย่างมีความสุขและ ความพึงพอใจของพนักงาน ๕.๔ วัฒนธรรมองค์กร	การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ๕.๑ ความผูกพันของบุคลากร ๕.๒ สภาพแวดล้อม ของ บุคลากร
หมวด ๖	การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ๖.๑ ระบบงาน ๖.๒ กระบวนการทำงาน							-	การมุ่งเน้นปฏิบัติการ ๖.๑ ระบบงาน ๖.๒ จรรยาบรรณวิชาชีพการ บริหารทรัพยากร ๖.๓ กฎหมาย ๖.๔ สาธารณูปโภค ๖.๕ บัญชีการเงิน ๖.๖ ความปลอดภัย ๖.๗ การบริหารจัดการบริการ ๖.๘ การบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศ	การบริหารความรู้และการ เรียนรู้ขององค์กร ๖.๑ การวัด วิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินงาน ๖.๒ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน ๖.๓ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้	การบริหารความรู้และการ เรียนรู้ขององค์กร ๖.๑ การวัด วิเคราะห์ และ ทบทวนผลการดำเนินงาน ๖.๒ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน ๖.๓ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้	การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ และโลจิสติกส์ ๖.๑ กระบวนการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการ ๖.๒ กระบวนการทางธุรกิจ ๖.๓ กระบวนการสนับสนุนทางธุรกิจ	การจัดการกระบวนการ ๖.๑ การออกแบบระบบงาน ๖.๒ การจัดการและการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
หมวด ๗	ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน							-	ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น ปฏิบัติการ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน	ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน	ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงิน	การจัดการร้านค้าและการจัดวาง สินค้า ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการเงินและ การตลาด ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ ๗.๖ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร	ผลลัพธ์ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้า ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการเงินและ การตลาด ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ ๗.๖ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ประเภทธุรกิจ/ เกณฑ์มาตรฐาน	สปา	นวดเพื่อ สุขภาพ	ดูแล ผู้สูงอายุ	ร้านอาหาร	ที่พักที่ มีใช้โรงแรม	ซอฟต์แวร์	ซ่อมบำรุง รถยนต์	ก่อสร้าง	บริหารทรัพยากร (อาคาร สำนักงาน อาคารชุด หมู่บ้านจัดสรร)	ให้บริการโลจิสติกส์	ขนส่งทางถนน	ค้าส่งค้าปลีก	แฟรนไชส์
หมวด ๘				-				-		-	-	การอนามัยและความปลอดภัยใน สถานประกอบการค้าส่ง ๘.๑ การจัดการชีวอนามัยและ สิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ค้าส่ง ๘.๒ ระบบการป้องกันอันตรายและ อัคคีภัย	-
หมวด ๙				-				-		-	-	ผลลัพธ์ ๙.๑ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ๙.๒ ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ๙.๓ ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ๙.๔ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร	-

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
เดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙