

## คำนำ

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

ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคารเป็นธุรกิจบริการหนึ่งที่มีศักยภาพในการเติบโต เนื่องจากอัตราการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐาน การสร้างความเชื่อถือและยอมรับจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจบริการ ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเร่งสร้างมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กร ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าทุกคนได้อย่างเท่าเทียม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินสมรรถนะคุณภาพการบริหารจัดการพื้นฐาน ที่สามารถสะท้อนจุดอ่อน จุดแข็งของธุรกิจก่อนพิจารณาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพให้ตรงกับประเด็นความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจ และเพื่อให้เข้าใจการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์ดังกล่าว กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้จัดทำคู่มือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคารนี้ขึ้น

โดยเนื้อหาสาระแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก คือ เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ  
แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจร้านอาหาร และการประเมินผลมาตรฐาน  
คุณภาพธุรกิจบริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ประกอบการธุรกิจ  
ร้านอาหาร และผู้ที่สนใจจะได้ใช้ประโยชน์จากคู่มือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ  
ร้านอาหารฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของท่านให้มีความ  
พร้อมก้าวเข้าสู่ระดับคุณภาพมาตรฐาน และมีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้  
ในระดับสากลต่อไป

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ	1
1.1 บทนำ	2
1.2 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ	3
1.3 คำศัพท์	7
1.4 รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ และแนวทางการปฏิบัติ	10
ส่วนที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจพัฒนาซอฟต์แวร์	51
2.1 บทนำ	52
2.2 กิจกรรมบริการส่วนหน้า	53
2.3 กระบวนการให้บริการในครัว	54
2.4 กระบวนการภายหลังให้บริการ	62

<b>ส่วนที่ 3 การประเมินผลเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร</b>	<b>63</b>
3.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ-มาตรฐานกลาง	64
3.2 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร- มาตรฐานเฉพาะ	68
3.3 การรวมคะแนนการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ธุรกิจบริการ-มาตรฐานกลางและมาตรฐานคุณภาพธุรกิจ ร้านอาหาร ภัตตาคาร-มาตรฐานเฉพาะ	69
3.4 แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ	73
ภาคผนวก	117

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

#### 1.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์

- 2.1.1 การวางแผนกลยุทธ์
- 2.1.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมาย



1.2 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 หลักการและพฤติกรรมชั้นนำที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ 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 ค่านิยม ตามความเหมาะสม
- ง. นำผลการติดตามและทบทวนมาใช้ในการปรับปรุง ทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และ มี การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 1.1.2 การส่งเสริมการปฏิบัติขององค์กรให้ถูกต้องตาม

กฎหมายและมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงต้อง:-

- ก. ส่งเสริมองค์กรให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและมี จริยธรรม
- ข. สื่อสารการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติภายในองค์กร
- ค. ติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรมขององค์กร
- ง. ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมายและ จริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

**1.1.3 การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- ก. สร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บรรลุ พันธกิจองค์กร
- ข. บุคลากรในองค์กรมีการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ค. ติดตามและทบทวนผลการทำงานของบุคลากรภายใต้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- ง. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร

**1.1.4 การสื่อสารในองค์กรจากผู้นำระดับสูงไปยังบุคลากรในองค์กร และลูกค้าที่สำคัญ 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 เป็นการประเมินว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรในการจัดการดูแลองค์กรให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณ และรวมไปถึงการสนับสนุนชุมชนและสังคม

- **คำอธิบาย**

- องค์กรต้องมีกระบวนการในการเข้าถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และต้องทำการสื่อสารกฎหมายและกฎระเบียบไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และลดความเสี่ยงในด้านกระทำที่ผิดกฎหมาย มีการตรวจสอบและทบทวน รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรต้องกำหนดจรรยาบรรณองค์กร มีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กร มีกระบวนการในการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานยังคงปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กร
- องค์กรต้องมีกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่

## 1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กร

### 1.2.1 การจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กรต้อง :-

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

### 1.2.2 การจัดการให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมองค์กรต้อง :-

- 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 เป็นการประเมินว่าองค์กรได้มีกระบวนการในการวางแผนกลยุทธ์อย่างไร โดยคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญในการวางแผนหรือไม่ ได้แก่ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กรว่าเป็นอย่างไร และพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสามารถเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางธุรกิจได้รวมไปถึงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าหมาย

#### ● คำอธิบาย

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

แตกต่างจากคู่แข่ง 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 และเป้าหมายพร้อมระยะเวลาดำเนินการไปสู่การปฏิบัติในองค์กรตามลำดับขั้น
- 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 โดยมีการบวนการในการรวบรวมข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การกำจัดสาเหตุได้อย่างมี

ประสิทธิผลและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งองค์กรจะต้องถ่ายทอดข้อมูลข้อร้องเรียนเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

- องค์กรต้องนำข้อมูลของลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์ การบริการเพื่อใช้ในการจัดทำแผนการตลาดขององค์กร และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น

### 3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความสัมพันธ์ของลูกค้า

#### 3.2.1 การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย องค์กรต้อง :-

- กำหนดวิธีการค้นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- จำแนกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามสินค้า/บริการขององค์กรหรือตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด พร้อมระบุความต้องการของลูกค้า และถ่ายทอดไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- ทบทวนข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้สอดคล้องตามสินค้า/บริการขององค์กร หรือตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และผลการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- ปรับปรุงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง

**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 :-

- กำหนดโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายองค์กร และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร
- จัดทำโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ
- ติดตามและทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลัง
- นำผลการติดตามและทบทวนประสิทธิผลโครงสร้างองค์กร และแผนอัตรากำลังเพื่อวางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการขององค์กร

**5.1.2 การสรรหาคูคณากร องค์กรต้อง :-**

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

**5.1.3 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร องค์กรต้อง :-**

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

## 5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากร

เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันองค์กร 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. วิเคราะห์ประสิทธิผลการเรียนรู้เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 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 และมีการตรวจสอบกระบวนการในกิจกรรมที่สำคัญหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการ 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 เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงในการชี้นำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ 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 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพ์ดังกล่าว/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 = ไม่ได้มีการรายงานผลลัพ์ดังกล่าว

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  
สำหรับธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร



## ส่วนที่ 2

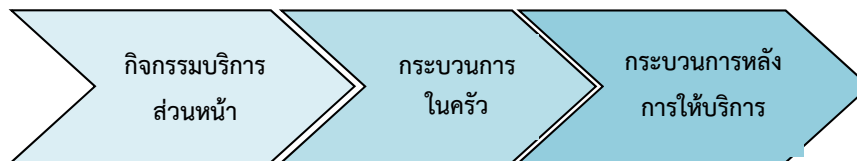
### แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร

#### 2.1 บทนำ

ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร เป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความนิยมสูง การดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ และยกระดับผู้ประกอบการร้านอาหารให้มาตรฐานการผลิตและบริการเทียบเท่าสากลนั้น ต้องคำนึงถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถรับประกันได้ว่ากระบวนการปฏิบัติงานนั้นมีการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการควบคุมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

หัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจร้านอาหารคือผู้ประกอบการต้องพัฒนาและปรับปรุงสม่ำเสมอในด้านฝีมือการปรุงอาหาร การจัดเสิร์ฟอาหาร การบริการ การจัดการต้นทุน การจัดเก็บวัตถุดิบ การถนอมอาหาร พนักงาน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการคำนึงถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการสำคัญในธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร ประกอบไปด้วย



- |                   |              |                         |
|-------------------|--------------|-------------------------|
| - การต้อนรับ      | - การเตรียม  | - การรับชำระ            |
| - การจัดหาที่นั่ง | - การปรุง    | - การประเมินความพึงพอใจ |
| - การรับออเดอร์   | - การจัดเก็บ |                         |
| - การเสิร์ฟ       |              |                         |

## 2.2 กิจกรรมบริการส่วนหน้า

- 2.2.1 สถานที่ตั้ง ทำเล การให้บริการ สถานที่ที่จะต้องสะดวกสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งไม่อยู่ในท่ามกลางมลพิษ น้ำท่วมขัง หรือสิ่งปนเปื้อนอื่นๆ
- 2.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่จอดรถ ลานเครื่องเล่นสำหรับเด็ก ที่พักรอสำหรับลูกค้า ผู้ประกอบการควรจัดหาตามความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ



ภาพแสดงทำเลที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการกับลูกค้า  
เช่น สถานที่จอดรถ เป็นต้น

- 2.2.3 อุปกรณ์ / เครื่องมือเพื่อการบริการ ได้แก่ อุปกรณ์ จาน ชาม ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจัดเก็บไว้ในพื้นที่การให้บริการ ต้องจัดเก็บไว้ อย่างเหมาะสม สะอาด ป้องกันการปนเปื้อน และมีเพียงพอสำหรับการให้บริการลูกค้า



ภาพแสดงอุปกรณ์/เครื่องมือเพื่อการบริการ ได้แก่ อุปกรณ์ จาน ชาม ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

- 2.2.4 รายละเอียดอาหาร (เมนู) ที่ให้บริการลูกค้า สะอาด สวยงาม แสดง ข้อมูลอาหารเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่ายและระบุ ราคาไว้อย่างชัดเจน



ภาพแสดงเมนูอาหาร

### 2.2.5 บุคลากรผู้ให้บริการส่วนหน้า ต้องมีทักษะการให้บริการ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เหมาะสม ระหว่างให้บริการ เช่น ละเว้นการพูดคุยหยอกล้อระหว่างให้บริการลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรกำหนดเป็นกฎระเบียบและมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
- 2) การแต่งกาย ด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาด สุภาพ และ เหมาะสมกับแนวคิด (Concept) ของร้าน
- 3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ตามความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ตั้งแต่ การแนะนำสินค้าและบริการ มารยาทในการสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสม
- 4) คุณภาพการให้บริการ ที่ต้องมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ประกอบการควรจัดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง



ภาพแสดงบุคลากรที่ให้บริการส่วนหน้า

2.3 กระบวนการให้บริการในครัว ครอบคลุมถึงพื้นที่ที่อาหารถูกจัดเตรียม  
ปรุง จัดเก็บรักษา โดยจะต้องคำนึงถึงสุขลักษณะที่ดีของครัวประกอบ  
อาหาร ดังนี้

2.3.1 ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต้องแข็งแรง และ  
บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี ถูกออกแบบมาให้ง่ายต่อการ  
ทำความสะอาด เหมาะสมในการดูแลให้ถูกสุขลักษณะ
- 2) จัดพื้นที่การทำงานภายในครัวให้สะดวก สามารถทำงานได้  
อย่างปลอดภัย การจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ และทำ  
ความสะอาดสม่ำเสมอสามารถป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น  
ภายในครัวได้



ภาพแสดงภายในห้องครัวที่จัดวางอย่างเหมาะสม  
อุปกรณ์ในครัวทำจากสแตนเลส สามารถทำความสะอาดได้ง่าย

- 3) ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกควรออกแบบเพื่อแยกพื้นที่โดยการกั้นส่วน การจัดพื้นที่ที่แยกจากพื้นที่ปนเปื้อนอื่นๆ เช่น สุขา พื้นที่เก็บขยะ เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม
  - 4) ผนังอาคารควรเป็นผนังที่ทำจากวัสดุที่ทนน้ำ ไม่ดูดความชื้น สีอ่อน และมีผิวเรียบ
  - 5) เพดานควรออกแบบเพื่อป้องกันการสะสมของสิ่งสกปรก ติดตั้งมุ้งลวด ที่สามารถถอดทำความสะอาดได้
  - 6) โคมไฟภายในครัวควรมีฝาพลาสติกครอบเพื่อป้องกันหลอดไฟแตกปนเปื้อนในอาหารที่ปรุง
  - 7) รางระบายน้ำภายในครัว ควรมีฝากรอบ และสามารถเปิดทำความสะอาดได้
  - 8) ควรกำหนดกฎระเบียบในการห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าพื้นที่ปรุงอาหาร
  - 9) ที่พัก ห้องน้ำ ควรแยกออกจากกัน และไม่เปิดตรงเข้าสู่พื้นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาหาร ห้องน้ำต้องสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน
  - 10) การระบายน้ำและการกำจัดของเสียควรจัดให้มีระบบระบายน้ำและการกำจัดของเสียที่มีประสิทธิภาพ มีการบำรุงรักษา และซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา และดูแลไม่ให้เป็นระบบระบายน้ำที่อุดตัน
- 2.3.2 การล้างทำความสะอาด
- 1) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ภายในครัว และต้องสัมผัสกับอาหารควรผลิตจากวัสดุที่ไม่เป็นพิษ วัสดุไม่ขึ้นสนิม วัสดุที่ใช้ต้องไม่ทำให้เกิดกลิ่น หรือรสชาติเปลี่ยนไป ไม่กั๊กกร่อน สามารถล้างทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคได้

- 2) ภาชนะที่บรรจุสิ่งที่ทานไม่ได้และของเสียควรผลิตจากโลหะหรือวัสดุอื่นๆ ที่ทนกระแทก ไม่แตกร้าว ทำความสะอาดได้ง่าย มีฝาปิดป้องกันสัตว์พาหะ
- 3) การจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในครัว เช่น ช้อน ทัพพี หม้อ กระทะ ที่ล้างทำความสะอาดแล้ว ควรเก็บสูงจากพื้นและอยู่ในพื้นที่ที่ป้องกันการปนเปื้อนได้

#### 2.3.3 การล้างทำความสะอาด

จัดโปรแกรมทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออย่างเหมาะสม โดยใช้สารทำความสะอาดที่ไม่ตกค้างและอาจปนเปื้อนในอาหาร การจัดโปรแกรมทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ ในความถี่ที่เหมาะสม

#### 2.3.4 การจัดเก็บและกำจัดของเสีย

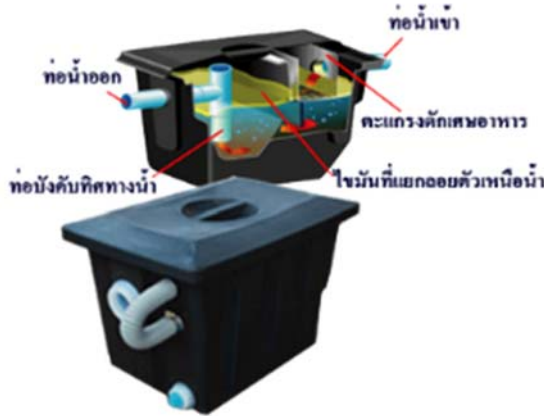
ในครัว หรือพื้นที่เตรียมอาหารของที่เหลือจากการเตรียมอาหาร ต้องรวบรวมไว้ในถุงขยะที่ไม่ฉีกขาด ตัดป้ายชี้บ่งอย่างเหมาะสม และควรมีฝาปิดมิดชิดเพื่อป้องกันสัตว์พาหะ ควรกำจัดขยะภายในครัวทุกวันหลังเลิกงาน เพื่อป้องกันไม่ให้มีขยะเน่าเสียภายในครัว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอาหารของสัตว์พาหะได้



ภาพแสดงถังขยะที่แยกระหว่างเปียก (เศษอาหาร) และขยะแห้ง  
ควรมีฝาปิดมิดชิดเพื่อป้องกันสัตว์พาหะ

### 2.3.5 บ่อดักไขมัน

บ่อดักไขมัน เป็นบ่opakน้ำเสียที่ทำหน้าที่ดักน้ำมัน ไขมันให้แยกตัวออกจากน้ำเสีย และลอยสู่ผิวน้ำ บ่อดักไขมัน จะต้องติดตั้งแกรงดักขยะและเศษผงก่อนเข้าบ่อดักไขมัน และวางแผนในการดักขยะเศษไขมันในบ่อดักไขมันออกสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และล้างถังดักไขมันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 6 เดือน



ภาพแสดงถังดักไขมัน

### 2.3.6 การควบคุมสัตว์พาหะ

การควบคุมสัตว์พาหะควรมีโปรแกรมการควบคุมที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอในการหาร่องรอยสัตว์พาหะ หากมีสัตว์พาหะเข้ามาในสถานประกอบการควรมีมาตรการจัดการอย่างเหมาะสม การเลือกใช้สารเคมีควรคำนึงถึงการตกค้าง และอาจปนเปื้อนได้ จึงควรเลือกใช้สารเคมีเฉพาะสำหรับสถานที่ผลิต หรือประกอบอาหารเท่านั้น

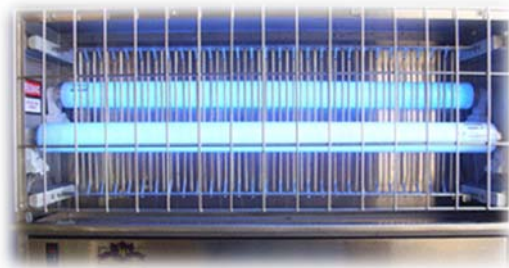




ภาพแสดงสัตว์พาหะต่างๆ



ภาพแสดงกล่องทิ้งขยะด้วยเหยื่อ



ภาพแสดงการติดตั้งโคมไฟดักแมลง



ภาพแสดงการติดตั้งม่านพลาสติกบริเวณทางเข้าออก  
เพื่อป้องกันไม่ให้สัตว์พาหะเข้าพื้นที่ปรุงอาหาร

#### 2.3.7 การเก็บรักษาวัตถุดิบ

วัตถุดิบ เช่น ยาฆ่าแมลง สารเคมี สำหรับทำความสะอาดต้องมีการควบคุมการใช้งานอย่างเหมาะสม เพื่อควบคุมการใช้งาน และป้องกันการปนเปื้อนในอาหาร การจัดเก็บต้องจัดแยกจากวัตถุดิบหรืออาหารเพื่อป้องกันการปนเปื้อน

#### 2.3.8 สุขลักษณะส่วนบุคคล

- 1) การฝึกอบรมทางด้านสุขอนามัย พนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ในเรื่องของการปฏิบัติอย่างถูกสุขอนามัย และถูกสุขลักษณะส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจในสิ่งที่จำเป็นต้องควบคุม เพื่อป้องกันการปนเปื้อนในกระบวนการปรุงอาหาร

- 2) การตรวจสอบสุขภาพ บุคลากรที่ต้องมีหน้าที่สัมผัสอาหาร ได้แก่ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ปรุงประกอบอาหาร ผู้เสิร์ฟอาหาร ผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ล้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์ ควรมีการตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าทำงาน โดยการตรวจสอบสุขภาพต้องคำนึงถึง โรคที่ถูกรักษาควบคุมโดยหน่วยงานตามกฎหมาย เช่น พ.ร.บ. การสาธารณสุข 2535 และพ.ร.บ.อาหาร 2522 เป็นต้น
- 3) สุขภาพอนามัยของผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ผู้ที่จะต้องสัมผัสอาหารจะต้องดูแลตนเองให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพดีอยู่เสมอ ถ้าหากเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อซึ่งอาจแพร่กระจายโรคสู่อาหารหรือหากทราบว่า จะเป็นพาหะนำโรคจะต้องไม่เป็นปฏิบัติงานในบริเวณที่ผลิตอาหารหรือสัมผัสกับอาหารโดยเด็ดขาด เช่น เป็นแผลหนอง ภูกน้ำร้อนลวก โรคระบบทางเดินหายใจ เจ็บคอ ท้องร่วง ไวร้สตับอักเสบบ หรือโรคผิวหนัง เป็นต้น
- 4) พฤติกรรมที่สะอาด (Personal habit) พฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ต้องปฏิบัติให้เกิดความเคยชิน ดังนี้
  - 4.1) การล้างมือให้สะอาดในหลายกรณี ได้แก่
    - การล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่ก่อนทำงานและหลังจากเสร็จสิ้นการทำงานในแต่ละครั้ง
    - การล้างมือซ้ำหลังจากที่มือได้สัมผัสกับสิ่งสกปรกในระหว่างการทำงาน เช่น เมื่อสัมผัสกับวัตถุดิบ การตักน้ำ หรืออาหารอื่นๆ การสูบบุหรี่ การสั่งน้ำมูก ภายหลังจากการเข้าห้องน้ำ



ภาพแสดงการล้างมือให้สะอาด 7 ขั้นตอน

- 4.2) ในขณะที่ปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความไม่สะอาดเรียบร้อย เช่น การแคะจมูก หรือ หวีผม การสูบบุหรี่ การสั่งน้ำมูก เคี้ยวหมากฝรั่ง หรืออาหาร เป็นต้น
- 4.3) ไม่ใช้มือสัมผัสอาหารโดยตรง ควรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่สะอาดในการจับต้องหรือสัมผัสอาหาร เช่น ใช้ช้อน ส้อม คีม เครื่องหัน กระดาษฟอยด์ เป็นต้น
- 4.4) การไอ หรือจามต้องระมัดระวังด้วยการใช้ผ้าปิดปากและล้างมือให้สะอาดและถ้าเป็นไปได้ควรจะไปไอหรือจามให้ห่างจากบริเวณที่ต้องสัมผัสอาหาร

- 4.5) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ต้องสัมผัสอาหารภายในครัว  
สวมใส่เสื้อผ้าสีอ่อน สวมหมวก ผ้ากันเปื้อน สวมรองเท้า  
หุ้มส้น เครื่องแต่งกายจะต้องดูแลให้สะอาด



ภาพแสดงการแต่งกายของผู้ปรุงอาหาร

#### 2.3.9 ข้อกำหนดด้านวัตถุดิบ

ต้องมีการตรวจรับวัตถุดิบที่มีคุณภาพ เพื่อเตรียม ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการปรุง การจัดเก็บวัตถุดิบจะต้องรักษาให้อยู่ในสภาพที่ไม่ปนเปื้อนและ ป้องกันการเน่าเสียได้ การจัดเก็บวัตถุดิบ ไม่ควรซื้อเก็บไว้จำนวนมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้วัตถุดิบเสื่อมสภาพ เมื่อการจัดเก็บไม่เหมาะสม

- 2.3.10 กระบวนการแช่เย็น และสถานะในการเก็บรักษา  
การแช่เย็นควรดำเนินการโดยทันที อุณหภูมิใจกลางผลิตภัณฑ์  
ควรลดลงจาก 60 องศาเซลเซียส เหลือ 10 องศาเซลเซียส  
ภายในเวลาน้อยกว่า 2 ชั่วโมง และจัดเก็บไว้ในห้องเย็นที่  
อุณหภูมิ 4 องศาเซลเซียส



ภาพแสดงการจัดเก็บวัตถุดิบในตู้แช่เย็น

- 2.3.11 กระบวนการแช่แข็ง การเก็บรักษาอาหารแช่แข็ง  
การแช่แข็งจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว อาหารปรุงสุกแช่แข็ง  
ต้องเก็บไว้ที่อุณหภูมิน้อยกว่า -18 องศาเซลเซียส หากเก็บ  
อาหารแช่แข็งไว้ที่อุณหภูมิน้อยกว่า 4 องศาเซลเซียส จะเก็บไว้ 5  
วันเท่านั้น อาหารแช่แข็งเมื่อนำมาทำละลายแล้วไม่ควรนำไปแช่  
แข็งซ้ำ เพราะอาจทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนของเชื้อแบคทีเรียใน  
อาหารได้



ภาพแสดงการจัดเก็บวัตถุดิบในตู้แช่แข็ง

#### 2.3.12 กระบวนการปรุงสุก

ในกระบวนการปรุงสุกต้องออกแบบให้มีการรักษาคุณค่าทางโภชนาการอาหารให้มากที่สุดและในการปรุงสุกจะต้องสามารถทำลายเชื้อโรคที่อาจทำให้เกิดโรคได้

#### 2.3.13 การอุ่นอาหารหรือการให้บริการ

การอุ่นอาหารควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว การอุ่นจะต้องให้อุณหภูมิใจกลางอาหารเท่ากับ 75 องศาเซลเซียส ภายในเวลา 1 ชั่วโมง หลังจากนำอาหารออกจากตู้เย็น อาหารที่อุ่นแล้วไม่ควรเก็บและนำกลับมาอุ่นซ้ำ

#### 2.3.14 การป้องกันการปนเปื้อนข้าม

มาตรการในครัวที่มีประสิทธิภาพสามารถป้องกันการปนเปื้อนข้ามได้ทั้งทางตรงทางอ้อม เช่น การแยกภาชนะบรรจุระหว่างของดิบและของสุก เป็นต้น เช่น เนื้อสัตว์ปีกเป็นแหล่งแบคทีเรีย salmonellae ซึ่งอาจแพร่กระจายไปสู่พื้นผิวของภาชนะบรรจุหรือ มือของผู้สัมผัสอาหาร หากมือจับอาหารดิบ แล้วไปจับอาหารสุกร่วมรับประทาน อาจติดเชื้อมีผลทำให้เกิดอาหารเป็นพิษได้ ดังนั้นควรปฏิบัติดังนี้

- 1) ไม่ใช้ภาชนะบรรจุอาหารดิบ มาใส่อาหารสุกร่วมรับประทานโดยที่ไม่ได้ล้างทำความสะอาดก่อน
- 2) เชียงที่ใช้หั่นอาหารดิบ ไม่ควรนำมาใช้กับอาหารสุกร่วมรับประทาน ควรแยกเชียง หรือล้างทำความสะอาดเชียงก่อนนำไปใช้ และเชียงควรทำจากวัสดุดูแลทำความสะอาดได้ง่าย รวมถึงการใช้วัสดุคลุมปิดหน้าเชียง หากไม่ใช้งาน เป็นต้น

#### 2.3.15 การจัดเก็บภาชนะ อุปกรณ์หลังล้าง

ภาชนะที่ล้างทำความสะอาดแล้วจะต้องจัดเก็บเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกต่างๆ รวมถึงสัตว์พาหะนำโรค และสารเคมีที่เป็นอันตราย ตามหลักสุขาภิบาลอาหาร แนะนำให้เก็บภาชนะที่ล้างทำความสะอาดแล้วดังนี้

- 1) เก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ผึ่งแห้งดีแล้วเท่านั้น ไม่นำอุปกรณ์ที่ยังเปียกมาเก็บเพราะอาจทำให้บริเวณที่เก็บชื้นแฉะและป้องกันการมีให้สัตว์นำโรคมานะเกาะกินน้ำที่ตกค้าง
- 2) บริเวณที่เก็บ จะต้องสะอาด ไม่เปียกชื้น ไม่มีสัตว์นำโรคมารบกวน และไม่เก็บบริเวณเดียวกับที่เก็บสารเคมีอันตราย
- 3) ลักษณะการเก็บ



- 3.1) ซ้อน ส้อม หรือตะเกียบ ให้เก็บในตระกร้าสูงโปร่งโดยเอาส่วนที่ใช้หยิบจับ หรือ ตักอาหารลงล่างและส่วนที่เป็นด้ามจับขึ้นข้างบน
- 3.2) จาน ชาม แก้ว ให้คว่ำบนตะแกรง หรือ ตะกร้าที่สะอาด
- 3.3) เครื่องครัวชนิดมีหูแขวน เช่น หม้อ กระทะ ให้หันส่วนที่ใส่อาหารเข้าผนัง เอาก้นหม้อ หรือกระทะหันออก โดยแขวนไว้บนราวตะปูที่ตอกติดกับฝาผนังที่สะอาด ไม่มีฝุ่นละอองหรือหยากไย่
- 3.4) เครื่องครัวชนิดไม่มีหูแขวน เช่น ตะหลิว ทัพพี ให้เก็บเรียงให้เป็นระเบียบ ถ้าด้ามจับให้หันด้ามจับไปทางเดียวกัน หรือใส่ตะแกรงไว้ ถ้าไม่มีด้ามจับให้คว่ำไว้
- 3.5) มีด และเชียง ให้เก็บให้เป็นระเบียบ ไม่ซ้อนกัน มีวัสดุคลุมปิดป้องกันการปนเปื้อน
- 3.6) ภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียว ต้องมีวัสดุห่อหุ้มให้มิดชิด



ภาพแสดงอุปกรณ์ในห้องครัว

## 2.4 กระบวนการภายหลังให้บริการ

2.4.1 กระบวนการรับชำระ จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยการรับชำระที่คืนนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำของรายการอาหาร ค่าสินค้า และบริการ พนักงานควรสามารถชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

ข้อมูลการขาย เป็นข้อมูลที่สำคัญสามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์วางแผนในการจัดซื้อวัตถุดิบที่ให้เพียงพอ และเหมาะสม สามารถประเมินพฤติกรรมลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ จากผลการขายสินค้าและบริการ สามารถนำไปวางแผนทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม

2.4.2 การประเมินความพึงพอใจลูกค้า สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การเข้าสอบถามลูกค้าโดยตรงหรือจัดทำเป็นแบบสอบถามถึงรสชาติอาหาร ความหลากหลายของเมนู มารยาทการให้บริการ สิ่งแวดล้อม สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผลการประเมินความพึงพอใจ ควรนำมาวิเคราะห์และพิจารณาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ



ส่วนที่ 3  
การประเมินผล  
เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ  
ร้านอาหาร ภัตตาคาร

### ส่วนที่ 3

#### การประเมินผลเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร

#### 3.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลาง

(1) แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการแบ่งออกเป็น 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

ในการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการตามแบบ  
ประเมินนี้ เมื่อให้คะแนนครบทั้ง 7 หมวด โดยแต่ละหมวดมี  
คะแนนเต็ม 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 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร – มาตรฐานเฉพาะ

(1) แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย 52 ข้อย่อย โดยแต่ละส่วนมีจำนวนข้อย่อยดังนี้

กิจกรรมส่วนหน้า มีจำนวน 8 ข้อย่อย

กระบวนการในครัว มีจำนวน 42 ข้อย่อย

กระบวนการหลังการให้บริการ มีจำนวน 2 ข้อย่อย

(2) การให้คะแนน

กรณีห้องค์กรมีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 1 คะแนน และถ้าองค์กรไม่มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ ให้คะแนนข้อละ 0 คะแนน

(3) การคำนวณคะแนน

ในการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจที่พัก – มาตรฐานเฉพาะตามแบบประเมินนี้ เมื่อให้คะแนนครบทั้ง 3 ส่วน โดยนำคะแนนแต่ละส่วนมารวมกัน ซึ่งจะมีคะแนนเต็ม 52 คะแนน

### 3.3 การรวมคะแนนการประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลางและมาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร – 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	8	
กระบวนการในครัว	42	
กระบวนการหลังการให้บริการ	2	
<b>รวมคะแนนมาตรฐานเฉพาะ</b>	<b>52</b>	<b>(4)</b>
<b>มาตรฐานเฉพาะคิดเป็นร้อยละ</b>	<b>(4)/52*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 52 จากนั้นคูณด้วย 100 จะได้คะแนนรวมของมาตรฐานเฉพาะคิดเป็นร้อยละในช่อง (B)
- ขั้นตอนที่ 3 การรวมคะแนนเป็นร้อยละ จะคิดสัดส่วนของน้ำหนักมาตรฐานกลาง : มาตรฐานเฉพาะแยกตามขนาดขององค์กร 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 แบบประเมินเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ-ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร

เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- (1) เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจบริการ – มาตรฐานกลาง
- (2) เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร – 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)

เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร \_\_\_\_\_คะแนน  
(คะแนนเต็ม 52 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 ผู้บริหารระดับสูงต้อง :-**

- \_\_\_ ส่งเสริมองค์กรให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและ มี จริยธรรม
- \_\_\_ สื่อสารการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและมี จริยธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติภายในองค์กร
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติตามกฎหมายและ มีจริยธรรมขององค์กร
- \_\_\_ ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมายและ จริยธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

**1.1.3 การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน ผู้นำระดับสูงต้อง :-**

- \_\_\_ สร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานของ บุคลากรในองค์กรเพื่อให้บรรลุ พันธกิจองค์กร
- \_\_\_ บุคลากรในองค์กรมีการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมและ วัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจองค์กร
- \_\_\_ ติดตามและทบทวนผลการทำงานของบุคลากรภายใต้ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กำหนด เพื่อให้บรรลุ พันธกิจองค์กร
- \_\_\_ 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 การจัดการให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ  
องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ ระบุกฎหมายและกฎระเบียบที่องค์กรต้องปฏิบัติ
- \_\_\_ สื่อสารกฎหมายและกฎระเบียบไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อนำไปปฏิบัติ
- \_\_\_ ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามกฎหมายและ  
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- \_\_\_ นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตาม  
กฎหมายมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามที่  
กฎหมายและกฎระเบียบกำหนดอย่างต่อเนื่อง

บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

1.2.2 การจัดการให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม  
องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดจริยธรรมองค์กรพร้อมแนวทางปฏิบัติ
- \_\_\_ สื่อสารจริยธรรมองค์กรไปยังบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไป  
ปฏิบัติ
- \_\_\_ ตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กร
- \_\_\_ นำผลการตรวจสอบและทบทวนผลการปฏิบัติตาม  
จริยธรรมองค์กรมาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจขององค์กร

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 การจัดการซื้อร้องเรียน องค์กรต้อง :-

- \_\_\_ กำหนดช่องทางการรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า
- \_\_\_ รวบรวมซื้อร้องเรียนของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนแก้ไข ป้องกัน
- \_\_\_ มีการดำเนินการแก้ไขและป้องกันตามวิธีการและแผนที่กำหนด
- \_\_\_ ติดตามประสิทธิผลการแก้ไขและป้องกันซื้อร้องเรียน

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 กระบวนการทำงาน

#### 6.1.1 การกำหนดกระบวนการทำงาน องค์กรต้อง :-

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

### 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

#### 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 โดยองค์กรมี ผลลัพธ์ 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 สถานที่ตั้ง ทำเล การให้บริการ สถานที่จะต้องสะดวกสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งไม่อยู่ในท่ามกลางมลพิษ น้ำท่วมขัง หรือสิ่งปนเปื้อนอื่นๆ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ สถานที่จอดรถ ลานเครื่องเล่นสำหรับเด็ก ที่พักรอสำหรับลูกค้า ผู้ประกอบการควรจัดหาตามความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 1.3 อุปกรณ์ / เครื่องมือเพื่อการบริการ ได้แก่ อุปกรณ์ จาน ชาม ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจัดเก็บไว้ในพื้นที่การให้บริการ ต้องจัดเก็บไว้อย่างเหมาะสม สะอาด ป้องกันการปนเปื้อน และมีเพียงพอสำหรับการให้บริการลูกค้า  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

1.4 รายละเอียดอาหาร (เมนู) ที่ให้บริการลูกค้า สะอาด สวยงาม แสดง  
ข้อมูลอาหารเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่ายและระบุราคา  
ไว้อย่างชัดเจน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.5 บุคลากรผู้ให้บริการส่วนหน้า ต้องมีทักษะการให้บริการ ดังนี้

1.5.1 พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เหมาะสม ระหว่างให้บริการ เช่น ละ  
เว้นการพูดคุยหยอกล้อระหว่างให้บริการลูกค้า ซึ่ง  
ผู้ประกอบการควรกำหนดเป็นกฎระเบียบและมีการอบรม  
พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.5.2 การแต่งกาย ด้วยเครื่องแต่งกายที่สะอาด สุภาพ และ  
เหมาะสมกับแนวคิด (Concept) ของร้าน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.5.3 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ  
ตามความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ตั้งแต่ การแนะนำสินค้าและ  
บริการ มารยาทในการสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสม

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

1.5.4 คุณภาพการให้บริการ ที่ต้องมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าให้เกิด  
ความพึงพอใจสูงสุด ผู้ประกอบการควรจัดช่องทางในการรับ  
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

## 2. กระบวนการให้บริการในครัว

ครอบคลุมถึงพื้นที่ที่อาหารถูกจัดเตรียม ปิ้ง จัดเก็บรักษา โดยจะต้องคำนึงถึงสุขลักษณะที่ดีของครัวประกอบอาหาร ดังนี้

### 2.1 ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.1 ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต้องแข็งแรง และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี ถูกออกแบบมาเพื่อให้ง่ายต่อการทำความสะอาด เหมาะสมในการดูแลให้ถูกสุขลักษณะ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.1.2 จัดพื้นที่การทำงานภายในครัวให้สะดวก สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย การจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ และทำความสะอาดสม่ำเสมอสามารถป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นภายในครัวได้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.1.3 ตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกควรออกแบบเพื่อแยกพื้นที่ โดยการกั้นส่วนการจัดพื้นที่ที่แยกจากพื้นที่ปนเปื้อนอื่นๆ เช่น สุขา พื้นที่เก็บขยะ เพื่อป้องกันการปนเปื้อนข้าม  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

- 2.1.4 ผนังอาคารควรเป็นผนังที่ทำจากวัสดุที่ทนน้ำ ไม่ดูดความชื้นสี  
อ่อน และมีผิวเรียบ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.1.5 เพดานควรออกแบบเพื่อป้องกันการสะสมของสิ่งสกปรก ติดตั้ง  
มุ้งลวด ที่สามารถถอดทำความสะอาดได้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.1.6 โคมไฟภายในครัวควรมีฝาพลาสติกครอบเพื่อป้องกันหลอดไฟ  
แตกปนเปื้อนในอาหารที่ปรุง  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.1.7 รางระบายน้ำภายในครัว ควรมีฝาครอบ และสามารถเปิดทำ  
ความสะอาดได้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.1.8 ควรกำหนดกฎระเบียบในการห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าพื้นที่ปรุง  
อาหาร  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- 2.1.9 ที่พัก ห้องน้ำ ควรแยกออกจากกันและไม่เปิดตรงเข้าสู่พื้นที่  
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาหาร และห้องน้ำต้องสะอาด มีจำนวน  
เพียงพอต่อการใช้งาน  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

2.1.10 การระบายน้ำและการกำจัดของเสียควรจัดให้มีระบบระบายน้ำ และการกำจัดของเสียที่มีประสิทธิภาพ มีการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา และดูแลไม่ให้เป็นระบบ ระบายน้ำทิ้งอุดตัน  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.2 อุปกรณ์และเครื่องมือ ภายในครัว

2.2.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ภายในครัว และต้องสัมผัสกับอาหารควรผลิต จากวัสดุที่ไม่เป็นพิษ วัสดุไม่ขึ้นสนิม วัสดุที่ใช้ต้องไม่ทำให้เกิด กลิ่น หรือรสชาติเปลี่ยนไป ไม่กักร้อน สามารถล้างทำความสะอาด และฆ่าเชื้อโรคได้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.2.2 ภาชนะที่บรรจุสิ่งที่ทานไม่ได้และของเสียควรผลิตจากโลหะหรือ วัสดุอื่นๆ ที่ทนกระแทก ไม่แตกร้าว ทำความสะอาดได้ง่าย มีฝา ปิดป้องกันสัตว์พาหะ  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.2.3 การจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในครัว เช่น ช้อน ทัพพี หม้อ กระทะ ที่ล้างทำความสะอาดแล้ว ควรเก็บสูงจากพื้นและอยู่ใน พื้นที่ที่ป้องกันการปนเปื้อนได้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.3 การล้างทำความสะอาด

จัดโปรแกรมทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออย่างเหมาะสม โดยใช้สารทำความสะอาดที่ไม่ตกค้าง และอาจปนเปื้อนในอาหาร การจัดโปรแกรมทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ ในความถี่ที่เหมาะสม

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

2.4 การจัดเก็บและกำจัดของเสีย

ในครัว หรือพื้นที่เตรียมอาหารของที่เหลือจากการเตรียมอาหาร ต้องรวบรวมไว้ในถุงขยะที่ไม่ฉีกขาด ตัดป้ายชี้บ่งอย่างเหมาะสม และควรมีฝาปิดมิดชิดเพื่อป้องกันสัตว์พาหะ ควรกำจัดขยะภายในครัวทุกวันหลังเลิกงาน เพื่อป้องกันไม่ให้มีขยะเน่าเสียภายในครัว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอาหารของสัตว์พาหะได้

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

2.5 บ่อดักไขมัน

บ่อดักไขมัน เป็นบ่อพักน้ำเสียที่ทำหน้าที่ดักน้ำมัน ไขมันให้แยกตัวออกจากน้ำเสีย และลอยสู่ผิวน้ำ บ่อดักไขมัน จะต้องติดตั้งแกรงดักขยะและเศษผงก่อนเข้าบ่อดักไขมัน และวางแผนในการดักขยะ เศษไขมันในบ่อดักไขมันออกสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และล้างถังดักไขมันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 6 เดือน

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

2.6 การควบคุมสัตว์พาหะ

การควบคุมสัตว์พาหะควรมีโปรแกรมการควบคุมที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอในการหาร่องรอยสัตว์พาหะ หากมีสัตว์พาหะเข้ามาในสถานประกอบการ ควรมีมาตรการจัดการอย่างเหมาะสม การเลือกใช้สารเคมีควรคำนึงถึง

การตกค้าง และอาจปนเปื้อนได้ จึงควรเลือกใช้สารเคมีเฉพาะสำหรับ  
สถานที่ผลิต หรือประกอบอาหารเท่านั้น

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.7 การเก็บรักษาวัตถุดิบอันตราย

วัตถุดิบอันตราย เช่น ยาฆ่าแมลง สารเคมี สำหรับทำความสะอาดต้องมีการควบคุมการใช้งานอย่างเหมาะสม เพื่อควบคุมการใช้งาน และป้องกันการปนเปื้อนในอาหาร การจัดเก็บต้องจัดแยกจากวัตถุดิบ หรืออาหารเพื่อป้องกันการปนเปื้อน

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.8 สุขลักษณะส่วนบุคคล

2.8.1 การฝึกอบรมทางด้านสุขอนามัย พนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ต้องการสัมผัสอาหาร ในเรื่องของการปฏิบัติอย่างถูกสุขอนามัย และถูกสุขลักษณะส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจในสิ่งที่จำเป็นต้องควบคุม เพื่อป้องกันการปนเปื้อนในกระบวนการปรุงอาหาร

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.8.2 การตรวจสุขภาพ บุคลากรที่ต้องมีหน้าที่สัมผัสอาหาร ได้แก่ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ปรุง-ประกอบอาหาร ผู้เสิร์ฟอาหาร ผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ล้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์ ควรมีการตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน โดยการตรวจสุขภาพต้องคำนึงถึง โรคที่ถูกต้องควบคุมโดยหน่วยงานตามกฎหมาย เช่น พ.ร.บ. การสาธารณสุข 2535 และพ.ร.บ.อาหาร 2522 เป็นต้น

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

2.8.3 สุขภาพอนามัยของผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ผู้ที่จะต้องสัมผัสอาหาร จะต้องดูแลตนเองให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพดีอยู่เสมอ ถ้าหากเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อซึ่งอาจแพร่กระจายโรคสู่อาหารหรือหากทราบว่าจะเป็นการพาหะนำโรคจะต้องไม่เป็นปฏิบัติงาน ในบริเวณที่ผลิตอาหารหรือสัมผัสกับอาหารโดยเด็ดขาด เช่น เป็นแผลหนอง ภูคน้ำร้อนลวก โรคระบบทางเดินหายใจ เจ็บคอ ท้องร่วง ไวรัสตับอักเสบ หรือโรคผิวหนัง เป็นต้น

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

2.8.4 พฤติกรรมที่สะอาด (Personal habit) พฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ต้องปฏิบัติให้เกิดความเคยชิน ดังนี้

2.8.4.1 การล้างมือให้สะอาด ในหลายกรณี ได้แก่

(1) การล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่ก่อนทำงานและหลังจากเสร็จสิ้นการทำงานในแต่ละครั้ง

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

(2) การล้างมือซ้ำหลังจากที่มือได้สัมผัสกับสิ่งสกปรกในระหว่างการทำงาน เช่น เมื่อสัมผัสกับวัตถุดิบ การดื่มน้ำ หรืออาหารอื่นๆ การสูบบุหรี่ การสั่งน้ำมูก ภายหลังการเข้าห้องน้ำ

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



- 2.8.4.2 ในขณะที่ปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความไม่สะอาดเรียบร้อย เช่น การแคะจมูก หรือ หวีผม การสูบบุหรี่ การส่งน้ำมูก เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือ อาหาร เป็นต้น  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....
- 2.8.4.3 ไม่ใช้มือสัมผัสอาหารโดยตรง ควรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่สะอาดในการจับต้องหรือสัมผัสอาหาร เช่น ใช้ช้อน ส้อม คีม เครื่องหัน กระดาษฟอยด์ เป็นต้น  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....
- 2.8.4.4 การไอ หรือจามต้องระมัดระวังด้วยการใช้ผ้าปิดปาก และล้างมือให้สะอาดและถ้าเป็นไปได้ควรจะไปออกนอกไปหรือจามให้ห่างจากบริเวณที่ต้องสัมผัสอาหาร  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....
- 2.8.4.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ต้องสัมผัสอาหารภายในครัวสวมใส่เสื้อผ้าสีอ่อน สวมหมวก ผ้ากันเปื้อน สวมรองเท้า หุ้มส้น เครื่องแต่งกายจะต้องดูแลให้สะอาด  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....
- 2.9 ข้อกำหนดด้านวัตถุดิบ  
ต้องมีการตรวจรับวัตถุดิบที่มีคุณภาพ เพื่อเตรียม ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการปรุง การจัดเก็บวัตถุดิบจะต้องรักษาให้อยู่ในสภาพที่ไม่ปนเปื้อนและ ป้องกันการเน่าเสียได้ การจัดเก็บวัตถุดิบ ไม่ควรซื้อเก็บไว้

จำนวนมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้วัตถุดิบเสื่อมสภาพ เมื่อการจัดเก็บไม่เหมาะสม

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

2.10 กระบวนการแช่เย็น และสภาวะในการเก็บรักษา

การแช่เย็นควรดำเนินการโดยทันที อุณหภูมิใจกลางผลิตภัณฑ์ควรลดลงจาก 60 องศาเซลเซียส เหลือ 10 องศาเซลเซียส ภายในเวลาน้อยกว่า 2 ชั่วโมง และจัดเก็บไว้ในห้องเย็นที่อุณหภูมิ 4 องศาเซลเซียส

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

2.11 กระบวนการแช่แข็ง การเก็บรักษาอาหารแช่แข็ง

การแช่แข็งจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว อาหารปรุงสุกแช่แข็งต้องเก็บไว้ที่อุณหภูมिन้อยกว่า -18 องศาเซลเซียส หากเก็บอาหารแช่แข็งไว้ที่อุณหภูมिन้อยกว่า 4 องศาเซลเซียส จะเก็บไว้ 5 วันเท่านั้น อาหารแช่แข็งเมื่อนำมาทำละลาย แล้วไม่ควรนำไปแช่แข็งซ้ำ เพราะอาจทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนของเชื้อแบคทีเรียในอาหารได้

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

2.12 กระบวนการปรุงสุก

ในกระบวนการปรุงสุกต้องออกแบบให้มีการรักษาคุณค่าทางโภชนาการอาหารให้มากที่สุด และในการปรุงสุกจะต้องสามารถทำลายเชื้อโรคที่อาจทำให้เกิดโรคได้

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

2.13 การอุ่นอาหารหรือการให้บริการ

การอุ่นอาหารควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว การอุ่นจะต้องให้อุณหภูมิใจกลางอาหารเท่ากับ 75 องศาเซลเซียส ภายในเวลา 1 ชั่วโมง หลังจากนำอาหารออกจากตู้เย็น อาหารที่อุ่นแล้วไม่ควรเก็บและนำกลับมาอุ่นซ้ำ

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

2.14 การป้องกันการปนเปื้อนข้าม

มาตรการในครัวที่มีประสิทธิภาพสามารถป้องกันการปนเปื้อนข้ามได้ ทั้งทางตรงทางอ้อม เช่น การแยกภาชนะบรรจุระหว่างของดิบและของสุก เป็นต้น เช่น เนื้อสัตว์ปีกเป็นแหล่งแบคทีเรีย salmonellae ซึ่งอาจแพร่กระจายไปสู่พื้นผิวของภาชนะบรรจุ หรือ มือของผู้สัมผัสอาหาร หากมือจับอาหารดิบ แล้วไปจับอาหารสุกร่วมรับประทาน อาจติดเชื้อดังกล่าวทำให้เกิดอาหารเป็นพิษได้ ดังนั้นควรปฏิบัติดังนี้

2.14.1 ไม่ใช่ภาชนะบรรจุอาหารดิบ มาใส่อาหารสุกร่วม

รับประทานโดยที่ไม่ได้ล้างทำความสะอาดก่อน

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

2.14.2 เชียงที่ใช้หั่นอาหารดิบ ไม่ควรนำมาใช้กับอาหารสุกร่วม

รับประทาน ควรแยกเชียง หรือล้างทำความสะอาดเชียงก่อน

นำไปใช้ และเชียงควรทำจากวัสดุดูแลทำความสะอาดได้ง่าย

รวมถึงการใช้วัสดุคลุมปิดหน้าเชียง หากไม่ใช้งาน เป็นต้น

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

2.15 การจัดเก็บภาษีอากร อุปกรณ์หลังล้าง

ภาชนะที่ล้างทำความสะอาดแล้วจะต้องจัดเก็บเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกต่างๆ รวมถึงสัตว์พาหะนำโรค และสารเคมีที่เป็นอันตราย ตามหลักสุขาภิบาลอาหาร แนะนำให้เก็บภาชนะที่ล้างทำความสะอาดแล้วดังนี้

2.15.1 เก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ผึ่งแห้งดีแล้วเท่านั้น ไม่นำอุปกรณ์ที่ยังเปียกมาเก็บเพราะอาจทำให้บริเวณที่เก็บชื้นแฉะและป้องกันมิให้สัตว์นำโรคมานะกินน้ำที่ตกค้าง

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

.....

2.15.2 บริเวณที่เก็บ จะต้องสะอาด ไม่เปียกชื้น ไม่มีสัตว์นำโรคมารบกวน และไม่เก็บบริเวณเดียวกับที่เก็บสารเคมีอันตราย

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

.....

2.15.3 ลักษณะการเก็บ

(1) ซ้อน ส้อม หรือตะเกียบ ให้เก็บในตะกร้าสูงโปร่งโดยเอาส่วนที่ใช้หยิบจับ หรือ ตักอาหารลงล่างและส่วนที่เป็นด้ามจับขึ้นข้างบน

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

.....

(2) จาน ชาม แก้ว ให้คว่ำบนตะแกรง หรือ ตะกร้าที่สะอาด

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

.....

- (3) เครื่องครัวชนิดมีหูแขวน เช่น หม้อ กระทะ ให้หันส่วนที่ใส่อาหารเข้าผนัง เอาก้นหม้อ หรือกระทะหันออก โดยแขวนไว้บนราวตะปูที่ตอกติดกับฝาผนังที่สะอาด ไม่มีฝุ่นละอองหรือหยากไย่  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- (4) เครื่องครัวชนิดไม่มีหูแขวน เช่น ตะหลิว ทัพพี ให้เก็บเรียงให้เป็นระเบียบ ถ้าด้ามจับให้หันด้ามจับไปทางเดียวกัน หรือใส่ตะแกรงไว้ ถ้าไม่มีด้ามจับให้คว่ำไว้  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- (5) มีด และเชียง ให้เก็บให้เป็นระเบียบ ไม่ซ้อนกัน มีวัสดุคลุมปิดป้องกันการปนเปื้อน  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....
- (6) ภาชนะ อุปกรณ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียว ต้องมีวัสดุห่อหุ้มให้มิดชิด  
\_\_\_ ใช่ \_\_\_ ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....  
.....

### 3. กระบวนการภายหลังการให้บริการ

3.1 กระบวนการรับชำระ จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยการรับชำระที่ดีนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำของรายการอาหาร ค่าสินค้าและบริการ และพนักงานควรสามารถชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

3.2 ข้อมูลการขาย เป็นข้อมูลที่สำคัญสามารถนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์วางแผนในการจัดซื้อวัตถุดิบที่ให้เพียงพอ และเหมาะสม และสามารถประเมินพฤติกรรมลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้จากผลการขายสินค้าและบริการ สามารถนำไปวางแผนทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม

ใช่  ไม่ใช่ บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

ภาคผนวก  
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพ  
ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร

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