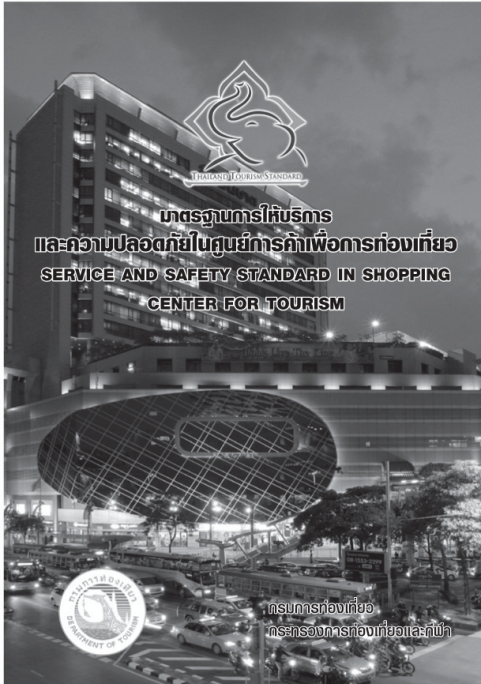




**มาตรฐานการให้บริการ
และความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว
SERVICE AND SAFETY STANDARD IN SHOPPING
CENTER FOR TOURISM**



**กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**



ชื่อหนังสือ : มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า
เพื่อการท่องเที่ยว

ISBN : 978-616-297-154-9

พิมพ์ครั้งที่ 1 : เมษายน 2558

จำนวนพิมพ์ : 1,000 เล่ม

จัดพิมพ์โดย : สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

โทร. 0-2219-4010-17

โทรสาร 0-2215-8848

website: www.tourism.go.th

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [5804-087/1,000]

โทร. 0-2218-3557, 0-2218-3563

<http://www.cuprint.chula.ac.th>

คำนำ

ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความต้องการใช้จ่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินและนำไปเป็นของขวัญที่ระลึกจากการมาท่องเที่ยว จึงเห็นได้ว่าแนวโน้มของการเปิดตัวศูนย์การค้าตามเมืองท่องเที่ยวใหญ่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว หลากหลายรูปแบบ เช่น ศูนย์การค้าแบบครบวงจรที่มีการให้บริการ หลากหลายในทีเดียวกัน ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ศูนย์รวมร้านค้าปลีก ศูนย์อาหาร ซุปเปอร์มาเก็ต การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

ดังนั้น เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีจากศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการได้แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนา การให้บริการและความปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศเตรียมเท่าระดับสากล กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้สร้างมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งมีองค์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการศูนย์การค้าให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นที่เข้าใจตรงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยถือเป็นมาตรการสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

กรมการท่องเที่ยว ขอขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและกรุณาสละเวลาให้กับการจัดทำมาตรฐานศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวอีกทั้งหวังเป็นอย่างยิ่งว่ามาตรฐานที่จัดทำขึ้นนี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวให้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างการท่องเที่ยวไทยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมา	1
	1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	4
	1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	4
	1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
	1.5 นิยามปฏิบัติการ	6
บทที่ 2	มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อการท่องเที่ยว	11
	2.1 หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า	12
	2.2 หมวดที่ 2 ซูเปอร์มาร์เก็ต	16
	2.3 หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก	18
	2.4 หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร	20
	2.5 หมวดที่ 5 ห้างสรรพสินค้า	23

	หน้า
บทที่ 3	
การประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อการท่องเที่ยว	27
3.1 การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการให้บริการ และความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว	29
3.2 การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐาน การให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว	32
3.3 การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานการให้บริการ และความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก ก	
แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยใน ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว	37

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวของ ไทยระหว่างปี 2550-2555	2
ตารางที่ 2	อันดับเมืองน่าซื้อปิ้งตามผลการสำรวจของ www.global-blue.com	3
ตารางที่ 3	จำนวนตัวชี้วัด จำนวนตามองค์ประกอบและตามหมวดธุรกิจ	29
ตารางที่ 4	ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์การค้า	29
ตารางที่ 5	ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต	30
ตารางที่ 6	ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก	30
ตารางที่ 7	ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์อาหาร	31
ตารางที่ 8	ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดห้างสรรพสินค้า	31
ตารางที่ 9	ค่าถ่วงน้ำหนักจำแนกตามองค์ประกอบตามหมวด	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2503 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการก่อตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว (อสท.) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวจำนวน 81,340 คน และนำรายได้เข้าประเทศจำนวน 196 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2555: 1) ในปี 2555 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 22,303,065 คน นำรายได้เข้าประเทศจำนวน 968,247.86 ล้านบาท โดยตลาดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ มาเลเซีย จีน รัสเซีย ญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร อินเดีย ออสเตรเลีย และสหรัฐอเมริกา (กรมการท่องเที่ยว, 2556: 3)

เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวของไทยระหว่างปี พ.ศ. 2550-2555 พบว่า ในปี 2552 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวลดลง ส่วนปี 2553-2555 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวของไทยระหว่างปี 2550-2555

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว		รายได้จากการท่องเที่ยว	
	จำนวน (คน)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2550	14,464,228	+4.65	547,781.81	+13.57
2551	14,584,220	+0.83	574,520.52	+4.88
2552	14,149,841	-2.98	510,255.05	-11.19
2553	15,936,400	+12.63	592,794.09	+16.18
2554	19,230,470	+20.67	776,217.20	+30.94
2555*	22,303,065	+15.98	968,247.86	+24.74

* ข้อมูลเบื้องต้น ต้องผ่านการตรวจสอบอีกครั้ง ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2556 : 4

จากการเติบโตของการท่องเที่ยวดังกล่าวสามารถกระตุ้นการขยายตัวของภาคธุรกิจสินค้าและบริการอื่นๆ ได้ ซึ่งจากผลการสำรวจของ www.tripadvisor.com ที่เป็นเว็บไซต์ท่องเที่ยวรายใหญ่ระดับโลกได้สำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยวต่างชาติและคนในประเทศของเมืองท่องเที่ยว 40 แห่งทั่วโลก รวม 75,000 ราย เกี่ยวกับมุมมองต่อเมืองต่างๆ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า กรุงเทพมหานครได้รับการจัดอันดับให้เป็นแหล่งช้อปปิ้งยอดเยี่ยมที่สุดในโลก อันดับ 2 รองจากนิวยอร์ก ขณะที่เมืองท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียที่ติดอันดับด้านนี้ด้วย ได้แก่ โตเกียว ติดอันดับ 5 ฮองกง อันดับ 6 และกัวลาลัมเปอร์ อันดับ 8 นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังติดอันดับ 3 ของเมืองท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าคุณค่าต่อการเสียค่าใช้จ่ายเดินทางมาท่องเที่ยวและใช้เวลาอยู่มากที่สุด (www.dailynews.co.th วันที่ 17 ธันวาคม 2555 เข้าถึง 8 มีนาคม 2556) และจากการสำรวจของ www.global-blue.com ซึ่งพิจารณาจาก 5 ปัจจัยโดดเด่น ได้แก่ ร้านค้า



ราคาที่สามารถจ่ายได้ ความสะดวกสบาย โรงแรมที่พักและระบบขนส่งวัฒนธรรมและสภาพอากาศ โดย www.global-blue.com ได้จัดทำดัชนีเมืองช้อปปิ้งทั่วโลกร่วมกับ The Economist Intelligence Unit เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้วางแผนค้นหาจุดหมายปลายทางช้อปปิ้งในภูมิภาคยุโรปและเอเชียแปซิฟิก ซึ่งจากการจัดอันดับดังกล่าวพบว่ากรุงเทพมหานครมีคะแนนโดดเด่นด้านราคาที่พักและประหยัดโดยได้รับแชมป์สุดยอดค่าที่พักโรงแรมระดับ 2 ดาวและ 4 ดาว ที่มีราคาประหยัดสุด ทั้งยังมีภัตตาคารและร้านอาหารที่มีราคาเหมาะสม มีร้านค้าแบรนด์ชั้นนำระดับโลกอีกมากมายและจัดเทศกาลลดราคาที่มีระยะเวลายาวนาน ผลการจัดอันดับเมืองนำช้อปปิ้ง 10 อันดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อันดับเมืองนำช้อปปิ้งตามผลการสำรวจของ www.global-blue.com

ลำดับที่	เมือง	คะแนน
1	ฮ่องกง	68.5
2	กัวลาลัมเปอร์	65.0
3	เซี่ยงไฮ้	63.0
4	ปักกิ่ง	60.6
5	สิงคโปร์	60.1
6	ชิดนีย์	58.5
7	กรุงเทพมหานคร	57.0
8	โตเกียว	56.4
9	โซล	54.7
10	เดลี	52.8

ที่มา: www.manager.co.th วันที่ 29 ตุลาคม 2555 เข้าถึง 8 มีนาคม 2556



จากตารางที่ 2 พบว่า กรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองน่าช้อปปิ้งลำดับที่ 7 ด้วยคะแนน 57.0 คะแนน สะท้อนให้เห็นศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีจากศักยภาพดังกล่าว ส่วนหนึ่งเกิดจากประเทศไทยมีศูนย์การค้าจำนวน 62 แห่ง โดยกรุงเทพมหานครมีศูนย์การค้ามากที่สุด จำนวน 30 แห่ง จึงสนับสนุนการเป็นเมืองช้อปปิ้งของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อจัดทำมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

1.2.2 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

1.2.3 เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย

1.2.4 เพื่อรณรงค์ส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศให้เกิดความเชื่อมั่นและเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการที่มีมาตรฐาน

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 การจัดทำมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวได้นำกรอบมาตรฐานที่ได้ออมรับในกระบวนการและผ่านการพิจารณาแล้ว โดยมีเนื้อหาประกอบเกณฑ์การประเมิน 2 ส่วน คือ

1) เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของสถานประกอบการมีทั้งสิ้น 4 ข้อ

2) เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่



- (1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่
- (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- (3) ด้านการจัดการองค์การ
- (4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย
- (5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

1.3.2 มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 หมวดได้แก่ ศูนย์การค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์รวมร้านค้าปลีก ศูนย์อาหารและห้างสรรพสินค้า โดยแต่ละหมวดการประเมินจะแปลความหมายออกมา ในรูปของคะแนนในแต่ละเกณฑ์ตัวชี้วัด ทั้ง 5 องค์ประกอบ หมวดศูนย์การค้า ประกอบด้วย 70 ตัวชี้วัด หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย 23 ตัวชี้วัด หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 21 ตัวชี้วัด หมวดศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 24 ตัวชี้วัด และหมวดห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 26 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 164 ตัวชี้วัด

1.3.3 กรณีศูนย์การค้าหรือไม่มีความพร้อมในการเข้ารับการประเมินทุกหมวด ธุรกิจภายในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว สามารถเลือกประเมินเฉพาะหมวดธุรกิจอื่นที่มีความพร้อมขอรับการตรวจประเมินควบคู่ไปกับหมวดที่ 1 ศูนย์การค้า (หมวดบังคับ)

1.3.4 การนำไปใช้หรือพัฒนาศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวจะต้องมีความสมัครใจ และมีความประสงค์จะขอรับการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

1.3.5 มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวมีกระบวนการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานโดยบุคคล คณะกรรมการ หรือหน่วยตรวจสอบและรับรองที่ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจสอบและรับรองของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว

1.4.2 เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า ส่งเสริมภาพลักษณ์ในเชิงบวกและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

1.4.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ไปพัฒนาการดำเนินกิจการด้านการท่องเที่ยวศูนย์การค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 นิยามปฏิบัติการ

ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว (Shopping Center For Tourism) หมายถึง อาคารของศูนย์การค้าที่มีพื้นที่ใช้สอยรวมกันทุกชั้นของอาคาร หรือกลุ่มของอาคาร มีการออกแบบให้เชื่อมโยงถึงกันอย่างสะดวกสบายตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีพื้นที่ในการขายสินค้าและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหลายรูปแบบ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์รวมร้านค้าปลีก และศูนย์อาหาร ซึ่งศูนย์การค้าไม่ต้องไปหาสินค้าผลิตภัณฑ์มาวางขาย แต่เปิดให้เข้าพื้นที่กับตัวแทนจำหน่ายจากธุรกิจอื่น และมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด



ศูนย์การค้า (Shopping Centre) หมายถึง พื้นที่ในอาคารหรือกลุ่มของอาคารที่มีตัวแทนธุรกิจขอเช่าพื้นที่ที่ศูนย์การค้าได้จัดสรรไว้เพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและพื้นที่จัดสรรส่วนกลางสำหรับการจัดกิจกรรมหรืองานแสดงสินค้าต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในอาคารหรืออยู่กลางแจ้งแบบเปิดโล่งก็ได้ รวมถึงพื้นที่จัดสรรเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น



ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) หรือร้านสรรพอาหาร หมายถึง ตลาดขนาดใหญ่ที่นักท่องเที่ยวสามารถจับจ่ายซื้อของในรูปแบบบริการตัวเองโดยวิธีหยิบของใส่ตะกร้า หรือรถเข็น แล้วชำระเงินที่เคาน์เตอร์ครั้งเดียว ซึ่งเสนอขายสินค้าอาหารและของใช้ในครัวเรือนหลายประเภทโดยจัดจำแนกไว้ตามแผนก ซูเปอร์มาร์เก็ตจะมีขนาดใหญ่และมีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลาย



ศูนย์รวมร้านค้าปลีก (Stand Alone Retail Center) หมายถึง ร้านค้าในรูปแบบต่างๆ ที่ศูนย์การค้ากำหนดไว้ และการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าเฉพาะอย่างหรือสินค้าพิเศษ เน้นขายสินค้าปลีกที่ขายสินค้าเฉพาะอย่างหรือสินค้าพิเศษ มีพนักงานคอยแนะนำในพื้นที่ขาย บางร้านขายสินค้าเฉพาะแบรนด์ของตนเอง เช่น บู้ทวัตสัน ซูเปอร์สปอร์ต เป็นต้น และ 2) ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างเน้นราคาถูก ร้านค้าปลีกนี้จะคล้ายกับร้านค้าปลีกชนิดแรกแต่จะเน้นราคาถูก สินค้าจะมีหลากหลายในประเภทสินค้าหมวดเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันศูนย์รวมสินค้าปลีกดังกล่าวเป็นแหล่งดึงดูดผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เพราะความหลากหลายของสินค้า



ศูนย์อาหาร (Food court) หมายถึง พื้นที่ของศูนย์การค้าที่จัดไว้สำหรับให้สถานประกอบการที่ขายอาหารและเครื่องดื่มเช่าพื้นที่เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยว



ห้างสรรพสินค้า (Department store) หมายถึง พื้นที่ของศูนย์การค้าที่จัดไว้ให้ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้า (Department) เช่าพื้นที่ซึ่งรูปแบบของห้างสรรพสินค้าจะมีการกำหนดให้เป็นศูนย์รวมสินค้าและบริการหลากหลายชนิดให้นักท่องเที่ยว ห้างสรรพสินค้า มักขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับเสื้อผ้า เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงสายผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ เครื่องสำอาง เครื่องประดับ เครื่องเขียน ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น



บทที่ 2

มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- (1) เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน
- (2) เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ศูนย์การค้าที่สนใจจะยื่นขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 4 ข้อ โดยสถานประกอบการนั้นๆ จะต้องผ่านการประเมินใน ข้อ 1-3 และในข้อที่ 4 จะต้องทำการเลือกหมวดธุรกิจที่ต้องการขอรับการประเมินควบคู่ไปกับหมวดที่ 1 ศูนย์การค้าซึ่งเป็นหมวดบังคับ ดังนี้

1. ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์
2. อาคารและกิจการของศูนย์การค้าได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย
3. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
4. หมวดธุรกิจของศูนย์การค้าที่ขอรับการประเมิน

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า

เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่



- (1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่
- (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- (3) ด้านการจัดการองค์การ
- (4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย
- (5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

โดยมีเกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว ดังนี้

หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า มี 5 องค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 : ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ประกอบด้วย 2 เกณฑ์
20 ตัวชี้วัด

1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้ามี 10 ตัวชี้วัด

- 1.1.1 อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะ มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร
- 1.1.2 มีผังแสดงเส้นทางหนีไฟประจำชั้นของแต่ละอาคาร
- 1.1.3 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ
- 1.1.4 บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ
- 1.1.5 มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย
- 1.1.6 มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่
- 1.1.7 มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- 1.1.8 การคมนาคมมีความสะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย
- 1.1.9 ทางเข้าศูนย์การค้ามีการคำนึงถึงผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาด

สำหรับรถเข็น ผู้พิการ เป็นต้น

- 1.1.10 มีการรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร

1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด

- 1.2.1 มีการตรวจสอบบันไดหนีไฟอย่างสม่ำเสมอ
- 1.2.2 บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย
- 1.2.3 จำนวนลิฟท์มีเพียงพอ



- 1.2.4 แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน
- 1.2.5 มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว
- 1.2.6 มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลักษณะตลอดทั้งอาคาร
- 1.2.7 มีห้องน้ำที่สะอาดถูกลักษณะ
- 1.2.8 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทาง

ไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น

- 1.2.9 จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอย สำหรับลูกค้า
- 1.2.10 มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด

2.1 คุณภาพการให้บริการทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด

- 2.1.1 การแต่งกายของผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ
- 2.1.2 ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
- 2.1.3 ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้และกระตือรือร้น

อยู่เสมอ

- 2.1.4 ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยวได้
- 2.1.5 ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการ

ของตน

2.2 การให้บริการด้านข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด

- 2.2.1 ผู้ให้บริการมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว
- 2.2.2 มีความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล
- 2.2.3 สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ
- 2.2.4 สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2.5 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ

2.3 การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด

- 2.3.1 การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอสินค้ามีความเป็นระเบียบ และสวยงาม
- 2.3.2 ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม
- 2.3.3 มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว



- 2.3.4 มีการจัดเก็บสินค้าในหีบห่อที่ปลอดภัย
- 2.3.5 มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่
- 2.3.6 สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย
- 2.4 การให้บริการด้านความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว มี 2 ตัวชี้วัด**
- 2.4.1 การให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ เช่น รถเข็น
- 2.4.2 การให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก เช่น รถเข็นห้องสำหรับเด็กก่อน

องค์ประกอบที่ 3 : ด้านการจัดการองค์การประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

3.1 การจัดการองค์การ มี 7 ตัวชี้วัด

- 3.1.1 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง
- 3.1.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี
- 3.1.3 มีคู่มือในการปฏิบัติงาน
- 3.1.4 มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน
- 3.1.5 มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และ วัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น
- 3.1.6 มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้า ร่วมกัน
- 3.1.7 มีการจัดการความปลอดภัยระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้า ร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 4 : ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด

4.1 การจัดการด้านความปลอดภัยทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด

- 4.1.1 มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ
- 4.1.2 มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ
- 4.1.3 มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ
- 4.1.4 มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ
- 4.1.5 มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ



4.2 การเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอัคคีภัยแก่นักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด

- 4.2.1 มีแผนผังแสดงเส้นทางหนีไฟที่นักท่องเที่ยวเห็นได้ชัดเจน
- 4.2.2 มีเส้นทางสายตาสู่เส้นทางหนีไฟที่เด่นชัด
- 4.2.3 มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล้าล็กควัน
- 4.2.4 มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ
- 4.2.5 มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อม

อยู่เสมอ

4.3 การเตรียมความพร้อมด้านอุบัติเหตุมี 5 ตัวชี้วัด

- 4.3.1 มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย
- 4.3.2 มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 4.3.3 มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

(จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)

4.3.4 มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.3.5 มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ

4.4 การเตรียมความพร้อมด้านอาชญากรรม (ทะเลาะวิวาท ขโมยทรัพย์สิน)

มี 5 ตัวชี้วัด

- 4.4.1 มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น
- 4.4.2 มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย
- 4.4.3 มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
- 4.4.4 มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อเกิด
สถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4.5 มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวให้แก่ผู้ให้บริการ



**องค์ประกอบที่ 5 : ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนประกอบด้วย 2 เกณฑ์
5 ตัวชี้วัด**

5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 2 ตัวชี้วัด

- 5.1.1 สนับสนุนการใช้ระบบการกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 5.1.2 มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายในบริเวณศูนย์การค้า

5.2 การบริการสังคม มี 3 ตัวชี้วัด

- 5.2.1 ส่งเสริมธุรกิจชุมชน หรือสนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน
- 5.2.2 เป็นผู้อุปถัมภ์และร่วมรับผิดชอบต่อดำเนินโครงการของชุมชน
- 5.2.3 มีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม

หมวดที่ 2 ชูปเปอร์มาร์เก็ต

**องค์ประกอบที่ 1 : สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณชูปเปอร์มาร์เก็ต
ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด**

1.1 ลักษณะทั่วไปของชูปเปอร์มาร์เก็ตมี 5 ตัวชี้วัด

- 1.1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่
ในชูปเปอร์มาร์เก็ต
- 1.1.2 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไป
ห้องสุขา ลิฟท์ และทางหนีไฟ เป็นต้น
- 1.1.3 มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจน
จัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบตรายออกจากกัน
- 1.1.4 พื้นที่ของชูปเปอร์มาร์เก็ตและบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่ง
พาหะของโรค เป็นระเบียบและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลักษณะ
- 1.1.5 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม



องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ตประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด

2.1.1 พนักงานมีบุคลิกดี สุภาพเรียบร้อยประณีตมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

2.1.2 พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.1.3 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร

2.1.4 ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภครักษาทุกชนิด

2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด

2.2.1 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.2.2 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน

2.2.3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

2.2.4 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสุขลักษณะที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 : การจัดการองค์การของซูเปอร์มาร์เก็ตประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

3.1 การจัดการองค์การ มี 6 ตัวชี้วัด

3.1.1 หน่วยงานมีแผนการพัฒนายุทธศาสตร์ประจำปี

3.1.2 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน

3.1.3 มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น

3.1.4 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน

3.1.5 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

3.1.6 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

**องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย
1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด

4.1.1 มีแผนป้องกันภัยเตือนภัยและระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

4.1.2 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

**องค์ประกอบที่ 5 : ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของซูเปอร์มาร์เก็ต
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

5.1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต

5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด

5.2.1 สนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก

**องค์ประกอบที่ 1 : สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก
ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด**

1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 8 ตัวชี้วัด

1.1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก

1.1.2 มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.1.3 พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาดและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ

1.1.4 พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าอย่างเป็นระเบียบ



1.1.5 พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ
ตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย

1.1.6 ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยครบถ้วน
และหลากหลาย เพื่อบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยว

1.1.7 ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษา
อังกฤษและภาษาไทย

1.1.8 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย

2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 2 ตัวชี้วัด

2.1.1 พนักงานมีทักษะและสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็น
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.1.2 พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อยประณีต
มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด

2.2.1 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงราคา
อย่างชัดเจน

2.2.2 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

2.2.3 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

องค์ประกอบที่ 3 : การจัดการองค์การของศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 1 เกณฑ์

4 ตัวชี้วัด

3.1 การจัดการองค์กร มี 4 ตัวชี้วัด

3.1.1 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน

3.1.2 มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน

3.1.3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

3.1.4 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า



**องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์รวมค้าปลีก ประกอบด้วย
1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด

4.1.1 มีแผนป้องกันภัยเตือนภัยและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

4.1.2 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

**องค์ประกอบที่ 5 : ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์รวมค้าปลีก
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

5.1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณศูนย์รวมค้าปลีก

5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด

5.2.1 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร

องค์ประกอบที่ 1 : สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด

1.1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่
ในศูนย์อาหาร

1.1.2 มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถ
มองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.1.3 เคาน์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถสังเกตง่ายและมีจำนวน
ที่เพียงพอ



1.1.4 มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ ทางหนีไฟ เป็นต้น

1.1.5 ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือภาษาอังกฤษและภาษาไทย

1.1.6 ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีอึดอัด ไม่มีไอน้ำ ควัน และกลิ่นอาหารอบอวล

1.1.7 เพอร์ซิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด

2.1.1 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เป็นต้น

2.1.2 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร

2.1.3 พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร

2.1.4 เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ

2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด

2.2.1 มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน

2.2.2 มีรายการอาหารที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

2.2.3 วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้อง สด ใหม่ มีคุณภาพดี

**องค์ประกอบที่ 3 : การจัดการองค์การของศูนย์อาหารประกอบด้วย 1 เกณฑ์
6 ตัวชี้วัด**

3.1 การจัดการองค์การ มี 6 ตัวชี้วัด

- 3.1.1 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน
- 3.1.2 มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน
- 3.1.3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างถูกต้อง
- 3.1.4 การฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ
- 3.1.5 การจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ให้บริการศูนย์อาหารอย่างเป็นปัจจุบัน
- 3.1.6 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

**องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์อาหาร ประกอบด้วย
1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด**

4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด

- 4.1.1 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ
- 4.1.2 มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้อย่างเหมาะสมปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น

**องค์ประกอบที่ 5 : ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์อาหาร
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

- 5.1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงาน และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณศูนย์อาหาร

5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด

- 5.2.1 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน



หมวดที่ 5 ห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบที่ 1 : สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด

1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด

1.1.1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า

1.1.2 มีผังอาคาร แสดงเส้นทางหนีไฟและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.1.3 บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย

1.1.4 พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งพาหะของโรค เป็นระเบียบและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ

1.1.5 พื้นที่การขายถูกแบ่งเป็นสัดส่วน สินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภคต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน

1.1.6 มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม

1.1.7 มีเคาน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

2.1 การให้บริการของพนักงานมี 2 ตัวชี้วัด

2.1.1 พนักงานมีบุคลิกดีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยประณีตมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

2.1.2 พนักงานมีทักษะและสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด

2.2.1 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.2.2 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงราคาอย่างชัดเจน

2.2.3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

2.2.4 มีสินค้าที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

2.3 การให้บริการสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยวมี 2 ตัวชี้วัด

2.3.1 มีจุดให้บริการจ่ายเงินมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ภ.พ. 10)

2.3.2 มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 3 : การจัดการองค์การของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด

3.1 การจัดการองค์กร มี 5 ตัวชี้วัด

3.1.1 หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน

3.1.2 มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน

3.1.3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

3.1.4 มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ

3.1.5 มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 4 : การจัดการด้านความปลอดภัยของห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัยมี 4 ตัวชี้วัด

4.1.1 มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
ที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

4.1.2 มีแผนป้องกันภัยเตือนภัยและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและ
ฝึกซ้อมอยู่เสมอ

4.1.3 มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก
รวดเร็วขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศและแสงสว่างเพียงพอสามารถนำไปสู่
พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ

4.1.4 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกัน
อัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ



**องค์ประกอบที่ 5 : ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของห้างสรรพสินค้า
ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด**

5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด

5.1.1 มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในบริเวณห้างสรรพสินค้า

5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด

5.2.1 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

บทที่ 3

การประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

การประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการแปลความหมายการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว มาเป็นค่าคะแนนของการบริการและการนำคะแนนมาประมวลและวิเคราะห์เป็นค่าคะแนนคุณภาพบริการของมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐาน มี 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 4 การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 5 การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

สถานประกอบการศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่สนใจจะยื่นขอรับการรับรองมาตรฐาน จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน (Basic Compulsory Criteria) ก่อน ซึ่งอยู่ในกระบวนการประเมินขั้นต้นผู้ประกอบการนั้น จะต้องมีความสมบัติ “ผ่าน” การประเมินในขั้นต้นนี้ทั้ง 4 ข้อ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน ประกอบด้วย

(1) ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์

(2) อาคารและกิจการของศูนย์การค้าได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย

(3) มีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

(4) หมดธุรกิจของศูนย์การค้าที่ขอรับการประเมิน

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานในส่วนที่ 1 นี้ ผู้ประกอบการใดที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งเพียง 1 ข้อ จะไม่ได้รับการประเมินมาตรฐานต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

การตรวจประเมินผู้ประกอบการศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวดได้แก่ ศูนย์การค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์รวมร้านค้าปลีก ศูนย์อาหาร และห้างสรรพสินค้า โดยแต่ละหมวด การประเมินจะแปลความหมายออกมาในรูปของคะแนนในแต่ละเกณฑ์ตัวชี้วัดทั้ง 5 องค์ประกอบ หมวดศูนย์การค้า ประกอบด้วย 70 ตัวชี้วัด หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย 23 ตัวชี้วัด หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 21 ตัวชี้วัด หมวดศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 24 ตัวชี้วัด และหมวดห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 26 ตัวชี้วัด โดยการให้คะแนนอยู่ระหว่าง 0-3 คะแนน ซึ่งระดับคะแนนขึ้นอยู่กับผลการวินิจฉัยตามผลการให้คะแนนของผู้ประเมิน ตัวชี้วัดสามารถแบ่งตามองค์ประกอบและหมวดธุรกิจ ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 3 จำนวนตัวชี้วัด จำแนกตามองค์ประกอบและตามหมวดธุรกิจ

องค์ประกอบ/หมวดธุรกิจ	ศูนย์การค้า	ซูเปอร์มาร์เก็ต	ศูนย์รวมร้านค้าปลีก	ศูนย์อาหาร	ห้างสรรพสินค้า
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	20	5	8	7	7
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	18	8	5	7	8
(3) ด้านการจัดการองค์การ	7	6	4	6	5
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	20	2	2	2	4
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	5	2	2	2	2

3.1 การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

เมื่อได้ผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งเป็นค่าคะแนนรวมในแต่ละองค์ประกอบจะมีค่าคะแนนรวมอยู่ระหว่างต่ำสุดและสูงสุดของแต่ละองค์ประกอบของแต่ละหมวด ดังตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 6

ตารางที่ 4 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์การค้า

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	0	60
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	0	54
(3) ด้านการจัดการองค์การ	0	21
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	0	60
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	0	15

ตารางที่ 5 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดชุปเปอร์มาร์เก็ต

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	0	15
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	0	24
(3) ด้านการจัดการองค์การ	0	18
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	0	6
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	0	6

ตารางที่ 6 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	0	24
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	0	15
(3) ด้านการจัดการองค์การ	0	12
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	0	6
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	0	6



ตารางที่ 7 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดศูนย์อาหาร

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	0	21
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	0	21
(3) ด้านการจัดการองค์การ	0	18
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	0	6
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	0	6

ตารางที่ 8 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ หมวดห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคารสถานที่	0	21
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	0	24
(3) ด้านการจัดการองค์การ	0	15
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	0	12
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	0	6

การประมวลผลการให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว จะนำค่าคะแนนรวมในแต่ละองค์ประกอบ มาคิดคำนวณ แล้วแปลงค่าเป็นคะแนนคุณภาพ เพื่อนำมาคิดคำนวณโดยใช้สูตร “ดัชนีคุณภาพบริการ” (SQI : Service Quality Index) รายละเอียดดังนี้

3.2 การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

การประมวลผลคะแนนที่ได้จากการประเมินค่าคะแนนในขั้นตอนที่ผ่านมา [ค่า Q's : Q₁, Q₂, Q₃, Q₄, Q₅] จะต้องนำค่าถ่วงน้ำหนักและตัวชี้วัด ในองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบมาประกอบการคิดคำนวณค่าคะแนน โดยกระจายออกตามองค์ประกอบ ทั้ง 5 ได้ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าถ่วงน้ำหนักจำแนกตามองค์ประกอบตามหมวด

องค์ประกอบ/หมวด	ศูนย์การค้า	ซูเปอร์มาร์เก็ต	ศูนย์รวมร้านค้าปลีก	ศูนย์อาหาร	ห้างสรรพสินค้า
(1) ด้านสภาพความพร้อมของอาคาร	10	10	10	10	10
(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ	35	35	35	35	35
(3) ด้านการจัดการองค์การ	10	10	10	10	10
(4) ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย	35	35	35	35	35
(5) ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน	10	10	10	10	10



ในการคำนวณต้องอาศัยค่าของข้อมูลนำเข้า (Input Data Values) 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 ค่าถ่วงน้ำหนัก

$$W_1 = 10, W_2 = 35, W_3 = 10, W_4 = 35, W_5 = 10$$

ชุดที่ 2 ค่าคะแนนรวมจากการประเมินของแต่ละองค์ประกอบ

$$Q : Q_1, Q_2, Q_3, Q_4, Q_5$$

ชุดที่ 3 ค่าจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดของแต่ละองค์ประกอบ

$$A : A_1, A_2, A_3, A_4, A_5$$

ดังนั้น ตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบตามมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อการท่องเที่ยว คือ

หมวดศูนย์การค้า $A_1 = 20, A_2 = 18, A_3 = 7, A_4 = 20, A_5 = 5$

หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต $A_1 = 5, A_2 = 8, A_3 = 6, A_4 = 2, A_5 = 2$

หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก $A_1 = 8, A_2 = 5, A_3 = 4, A_4 = 2, A_5 = 2$

หมวดศูนย์อาหาร $A_1 = 7, A_2 = 7, A_3 = 6, A_4 = 4, A_5 = 2$

หมวดห้างสรรพสินค้า $A_1 = 7, A_2 = 8, A_3 = 5, A_4 = 4, A_5 = 2$

ชุดที่ 4 ค่าคะแนนสูงสุดแต่ละตัวชี้วัดโดยที่ค่า K เท่ากับ 3

จากค่าทั้ง 4 ชุด ในทั้ง 5 องค์ประกอบก็สามารถนำมาคำนวณหาค่า SQI (Service Quality Index) ได้ตามสูตรที่ (1) ดังนี้

$$SQI = \frac{W_1 \times Q_1}{A_1 \times K_1} + \frac{W_2 \times Q_2}{A_2 \times K_2} + \frac{W_3 \times Q_3}{A_3 \times K_3} + \frac{W_4 \times Q_4}{A_4 \times K_4} + \frac{W_5 \times Q_5}{A_5 \times K_5} \dots \dots \dots \text{สูตรที่ (1)}$$

ค่าของ SQI จะมีค่าสูงสุดแต่ละหมวดสามารถคำนวณหาค่า SQI ได้ดังนี้



หมวดศูนย์การค้า

$$\text{SQI} = \frac{10 \times 60}{20 \times 3} + \frac{35 \times 54}{18 \times 3} + \frac{10 \times 21}{7 \times 3} + \frac{35 \times 60}{20 \times 3} + \frac{10 \times 15}{5 \times 3} = 100 \text{ คะแนน}$$

หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต

$$\text{SQI} = \frac{10 \times 15}{5 \times 3} + \frac{35 \times 24}{8 \times 3} + \frac{10 \times 18}{6 \times 3} + \frac{35 \times 6}{2 \times 3} + \frac{10 \times 6}{2 \times 3} = 100 \text{ คะแนน}$$

หมวดศูนย์รวมค้าปลีก

$$\text{SQI} = \frac{10 \times 24}{8 \times 3} + \frac{35 \times 15}{5 \times 3} + \frac{10 \times 12}{5 \times 3} + \frac{35 \times 6}{2 \times 3} + \frac{10 \times 6}{2 \times 3} = 100 \text{ คะแนน}$$

หมวดศูนย์อาหาร

$$\text{SQI} = \frac{10 \times 21}{7 \times 3} + \frac{35 \times 21}{7 \times 3} + \frac{10 \times 18}{6 \times 3} + \frac{35 \times 6}{2 \times 3} + \frac{10 \times 6}{2 \times 3} = 100 \text{ คะแนน}$$

หมวดห้างสรรพสินค้า

$$\text{SQI} = \frac{10 \times 21}{7 \times 3} + \frac{35 \times 24}{8 \times 3} + \frac{10 \times 15}{5 \times 3} + \frac{35 \times 12}{4 \times 3} + \frac{10 \times 6}{2 \times 3} = 100 \text{ คะแนน}$$

3.3 การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

จากการคำนวณค่าสูงสุดของ SQI มีค่าเท่ากับ 100 คะแนน ฉะนั้นข้อเสนอแนะคะแนน SQI (Service Quality Index) ที่เป็นจุดผ่านการประเมินคือ

ผ่านมาตรฐาน หมายถึง ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีคะแนน SQI 80 คะแนนขึ้นไป (โดยทุกหมวดที่ขอรับการประเมินจะต้องมีคะแนน 80 ขึ้นไป)

ไม่ผ่านมาตรฐาน หมายถึง ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีคะแนน SQI ต่ำกว่า 80 คะแนน



บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2556) **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว มกราคม-ธันวาคม 2555.**
กรุงเทพมหานคร : กรมการท่องเที่ยว.
- กองสุขาภิบาล สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร .(2555). **คู่มือการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่สะสมอาหาร.** นนทบุรี : เอชอาร์พริ้นซ์แอนด์เทรนนิง
- ธีรภักดีวันรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). **การตลาดสำหรับบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.**
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). **พระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551.**
กรุงเทพมหานคร : ราชกิจจานุเบกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2556). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร.
โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- อินทรีวีระา เดชชนันนินิตกุล. (2554). **พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร.**
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispF.aspx?List=15dca7fb%2Dbf2e%2d464e%2d97e5%2D440321040570&ID=1778> (ระบบออนไลน์) เข้าถึง 8 มีนาคม 2556 แหล่งรวบรวมข้อมูลสำหรับผู้รับเหมาก่อสร้างไทย (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.thaiccontractors.com/content/cmenu/6/20000000037/96.html> เข้าถึง 8 มีนาคม 2556.
- Spechler, J.W., **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality,** Institute of Industrial Engineer, Norcross, GA 1988 Industrial Engineer, Norcross, GA 1988.
- www.dailynews.co.th วันที่ 17 ธันวาคม 2555 (ระบบออนไลน์) เข้าถึง 8 มีนาคม 2556.



www.manager.co.th วันที่ 29 ตุลาคม 2555 (ระบบออนไลน์) เข้าถึง 8 มีนาคม 2556

www.marketeer.co.th/inside_detail.php?Inside_id=997 (ระบบออนไลน์) เข้าถึง
22 เมษายน 2556.

http://mkpayap.payap.ac.th/contents/satisfy__siriporn.doc (ระบบออนไลน์) เข้าถึง
10 กรกฎาคม 2555.

<http://th.wikipedia.org/wiki> (ระบบออนไลน์) เข้าถึง 8 มีนาคม 2556.



ภาคผนวก ก

**แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการและ
ความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว**

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของสถานประกอบการที่จะ
เข้าสู่มาตรฐาน

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย
ในศูนย์การค้าประกอบด้วย 5 หมวด

- หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า
- หมวดที่ 2 ซูเปอร์มาร์เก็ต
- หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก
- หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร
- หมวดที่ 5 ห้างสรรพสินค้า



หมวดที่ 1
ศูนย์การค้า ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ
13 เกณฑ์ 70 ตัวชี้วัด



แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อการท่องเที่ยว

คำชี้แจง แบบตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า เพื่อการท่องเที่ยว มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของสถานที่ที่จะเข้ามาสู่มาตรฐาน ประกอบด้วย 4 ข้อ

เกณฑ์	รายการ	คำอธิบายตัววัด	มี	ไม่มี
คุณลักษณะพื้นฐานของศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่จะเข้ามาสู่มาตรฐาน	1. ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์	แสดงเอกสารที่เป็นหลักฐานการจดทะเบียนและใบอนุญาตต่าง ๆ		
	2. อาคารและกิจการของศูนย์การค้าได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย	แสดงเอกสารที่เป็นหลักฐานการจดทะเบียนและใบอนุญาตต่าง ๆ		
	3. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว - มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ 		
	4. หน่วยงานของศูนย์การค้าที่ขอรับการประเมิน	<input checked="" type="checkbox"/> ศูนย์การค้า (บังคับ) <input type="checkbox"/> ซูเปอร์มาร์เก็ต <input type="checkbox"/> ศูนย์รวมค้าปลีก <input type="checkbox"/> ศูนย์อาหาร <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า		
ผลการประเมิน				

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้า ประกอบด้วย 5 หมวด ในแต่ละหมวด แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

<p>หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า มี 5 องค์ประกอบ 13 เกณฑ์ 70 ตัวชี้วัด</p>			
<p>องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด</p>			
<p>คำอธิบาย อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะมั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร มีเครื่องหมายที่ภาพวงจรมีทิศทางใช้งานอย่างเพียงพอบริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ มีที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย มีที่จอดรถสำหรับรถกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่ มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย ทางเข้าศูนย์การค้ามีการค้ามีบริการค่านึงถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้า และบริเวณรอบ ๆ อาคาร</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1	1. อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะมั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร		
	1. สภาพอาคารและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพทรุดโทรม	1	ลักษณะอาคารที่มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร พิจารณาจากพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม
	2. สภาพอาคารและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2	พ.ศ. 2535 สภาพอาคารอธิบายได้ดังนี้
	3. สภาพอาคารและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพที่ดี มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร	3	สภาพทรุดโทรม = สภาพที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	ค่าคะแนนที่ได้		สภาพพร้อมใช้งาน = สภาพที่สามารถให้บริการได้ สภาพที่ดี = สภาพที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2	2. มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร		
	1. ไม่มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร	0	พิจารณาจากตำแหน่งของผังประจำชั้นทุกชั้น มีผังอาคาร
	2. มีผังแสดงเส้นทางอพยพครบทุกชั้นแต่ใช้งานได้ไม่ครบถ้วน	1	โดยแสดงเส้นทางอพยพและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัด
	3. มีผังแสดงเส้นทางอพยพครบทุกชั้นและสามารถใช้งานได้	3	ไม่มีสิ่งกีดขวางการมองเห็น
	ค่าคะแนนที่ได้		



<p>องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะมั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร มีสิ่งแสดงเส้นทางของอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร มีเครื่องบันที่กภาพวงจรมีใช้งานอย่างเพียงพอบริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ มีที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาดและปลอดภัย มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่ มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย ทางเข้าศูนย์การค้ามีการค้ำยันถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร</p>				
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด	
3	3. มีเครื่องบันที่ภาพวงจรมีพร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ		ศูนย์การค้ามีเครื่องบันที่ภาพวงจรมีที่พร้อมใช้งานจริงปิด ที่พร้อมใช้อย่างเพียงพอ	
	1.	ไม่มีเครื่องบันที่ภาพวงจรมีที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ		0
	2.	มีจำนวนเครื่องบันที่ภาพวงจรมีเฉพาะทางเข้า-ออก		1
	3.	มีจำนวนเครื่องบันที่ภาพวงจรมีเข้า-ออกและจุดเสี่ยงต่างๆ		2
	4.	มีเครื่องบันที่ภาพวงจรมีที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์การค้า	3	
ค่าคะแนนที่ได้				
4	4. บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ		บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ พิจารณาจากกฎกระทรวงฉบับที่ 39 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อ 11 ส่วนต่างๆของอาคาร ต้องมีความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่าความเข้มที่กำหนดไว้ ในตารางที่ 3 ท้ายกฎกระทรวงหน่วยความเข้มของแสงสว่าง ลักซ์ (LUX) ของที่จอดรถเท่ากับ 50	
	1.	บริเวณทางเดินและที่จอดรถไม่มีแสงสว่างเพียงพอ		1
	2.	บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างบางจุด แต่มีเส้นแบ่งทางและสัญลักษณ์จราจรที่ชัดเจน		2
	3.	สัญลักษณ์จราจร และแสงสว่างภายในบริเวณทางเดินและลานจอดรถของอาคารถูกต้องตามกฎหมาย	3	
ค่าคะแนนที่ได้				



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะมั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร มีฟังก์ชันของแต่ละอาคาร มีเครื่องบันทึภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอบริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ มีที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย มีที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคลใหญ่ มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย ทางเข้าศูนย์การค้ามีการค้ำึงถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
5	5. มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย		
	1. ไม่มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย	0	มีที่จอดรถรับ-ส่ง-ส่งนักท่องเที่ยว ต่ำแหน่งและขนาดของพื้นที่จอดรถ โดยพิจารณาจาก กฎกระทรวง ฉบับที่ 41 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องที่จอดรถ และมีความสะอาด และปลอดภัย
	2. มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวแต่ไม่สะดวกต่อการให้บริการ	1	
	3. มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวสะดวก แต่ไม่สะอาด	2	
	4. มีที่จอดรถรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
6	6. มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่		
	1. ไม่มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่	0	มีการจัดพื้นที่สำหรับรถขนาดใหญ่ เช่น รถทัวร์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาศูนย์การค้าเป็นหมู่คณะ และมีการพิจารณาจากขนาดและพื้นที่อาคาร
	2. มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่	3	
ค่าคะแนนที่ได้			





<p>องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะมั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร มีเครื่องหมายที่ภาพวงจรมิตที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ มีที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย มีที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่ มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย ทางเข้าศูนย์การค้ามีการค้ำนั่งถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	
7	7. มีที่จอดรถรับสำหรับคนพิการ	คำอธิบายตัวชี้วัด	
	1. ไม่มีที่จอดรถรับสำหรับคนพิการ		0
	2. มีที่จอดรถรับสำหรับคนพิการ		3
8	8. การคมนาคมที่มีความสะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย	คำอธิบายตัวชี้วัด	
	1. ไม่มีความสะดวกในการเข้าถึงพาหนะทุกชนิด		0
	2. มีความสะดวกในการเข้าถึงโดยพาหนะ 1 ชนิด		1
	3. มีความสะดวกในการเข้าถึงโดยพาหนะ 2 ชนิด		2
	4. มีความสะดวกในการเข้าถึงโดยพาหนะตั้งแต่ 3 ชนิดขึ้นไป		3
ค่าคะแนนที่ได้			

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย อาคารและสิ่งปลูกสร้างมีลักษณะ มั่นคงแข็งแรง และคงทนถาวร มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร มีเครื่องบันทึกลับภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอบริเวณทางเดินและจุดต่อรถลิฟต์และที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย มีที่จอดรถสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยว มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทางเพื่อเข้าถึงได้ง่าย ทางเข้าศูนย์การค้ามีการคำนึงถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
9	9. ทางเข้าศูนย์การค้ามีการคำนึงถึง ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาด สำหรับรถเข็นผู้พิการ เป็นต้น	0	มีทางเข้าศูนย์การค้ามี การคำนึงถึง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็กอ่อน เช่น ทางเข้าที่มีลิ้นทางลาด โดยมีอย่างน้อย 1 จุด
		3	
10	10. การรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบ ๆ อาคาร	ค่าคะแนนที่ได้	
		0	มีการรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าและบริเวณรอบอาคาร โดยจัดให้มีพนักงานรักษาความสะอาดคอยดูแลความสะอาดรอบๆ บริเวณอาคาร
		ค่าคะแนนที่ได้	
		คะแนนรวม	

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย จำนวนลิฟต์มีเพียงพอ แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การใช้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะตลอดทั้งอาคาร มีห้องน้ำที่สะอาดถูกต้องลักษณะ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น จัดบริเวณไว้สำหรับจอดรถคอยสำหรับลูกค้า มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
11	11. มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ		
	1. ไม่มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจสอบบันไดอพยพ ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง ข้อกำหนดลักษณะแบบของบันไดอพยพและทางอพยพทางอากาศของอาคาร หรือตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ตรวจสอบทางลงบันไดหนีไฟ
	2. มีการตรวจสอบบันไดอพยพเป็นครั้งคราว	1	
	3. ศูนย์การค้าให้ความสำคัญ มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
12	12. บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย		
	1. บันไดเลื่อนไม่มีความปลอดภัย	0	บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย โดยพิจารณาจากมาตรฐานระบบเครื่องกลขนส่งในอาคาร (ลิฟท์) มาตรฐานบันไดเลื่อนและทางเลื่อนอัตโนมัติของสมาคมลิฟท์แห่งประเทศไทย หรือพิจารณาจากการตรวจสอบของวิศวกรรมในการตรวจสอบของศูนย์การค้า
	2. บันไดเลื่อนค่อนข้างปลอดภัย	1	
	3. บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย	3	
รวมคะแนนที่ได้			



<p>องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1-2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย จำนวนลิฟต์มีเพียงพอ แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน มีการจัดเก็บขยะอย่างเหมาะสม มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะตลอดทั้งอาคาร มีห้องนำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยสำหรับลูกค้า มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม</p>		<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p>	
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	
13	จำนวนลิฟต์มีเพียงพอ	0	จำนวนลิฟต์มีมาตรฐานความปลอดภัย โดยพิจารณาจากมาตรฐานระบบเครื่องกลขนส่งในอาคาร (ลิฟท์) มาตรฐานระบบลิฟท์มาตรฐานบันไดเลื่อนและทางเลื่อนอัตโนมัติ ของสมาคมลิฟท์แห่งประเทศไทย หรือพิจารณาจากการตรวจสอบของศูนย์การค้า และมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการผู้ให้บริการไม่ควรรอลิฟท์เกิน 3 นาที
14	คาดการณ์แบ่งสัดส่วนของพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆอย่างชัดเจน	0	ศูนย์การค้ามีการแบ่งพื้นที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน โดยพิจารณาจากผังรวมของศูนย์การค้า หรือพิจารณาจากการเดินสำรวจศูนย์การค้า
	1. ไม่มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ชัดเจน วางสินค้าไม่เป็นระเบียบเกินไปเส้นทางเดิน	0	
	2. มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ แต่มีการวางสินค้าไม่เป็นระเบียบเกินไปเส้นทางเดิน	1	
	3. มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	3	
	คะแนนที่ได้		

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการตรวจสอบโดยพยานสม่ำเสมอ บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย จำนวนลิฟท์มีเพียงพอ แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร มีห้องน้ำที่สะอาดถูกละลายและสะอาด มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก และห้องละหมาด เป็นต้น จัดบริเวณไว้สำหรับรถคอยล์รับลูกค้า มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
15	15. มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว		
	1. ไม่มี ความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจดูความสะอาดตามตำแหน่งสำคัญ ของทุกหมวดบริการ ที่จากรณาจากตรงการทำความสะอาด ของศูนย์การค้าหรือการตรวจสอบของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
	2. มีความสะอาด แต่ไม่เป็นระเบียบ ไม่สามารถให้บริการได้เท่าที่ควร	1	
	3. มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
16	16. มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร		
	1. ไม่มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร	0	ศูนย์การค้ามีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร โดยที่จากรณาตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 39 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เรื่องการระบายอากาศและอัตราการระบายอากาศโดยวิธีกล
	2. มีระบบถ่ายเทอากาศ แต่ไม่สามารถระบายอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	
	3. มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการตรวจสอบขั้นตอนโดยพนักงานส่งมอบ บ้านใดเลื่อนมีคุณภาพดี จำนวนลิฟต์มีเพียงพอ แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว มีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกละลายและตลอดทั้งอาคาร มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น จัดบริเวณไว้สำหรับจอดรถรับลูกค้า มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
17	17. มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ		
	1. ไม่มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	0	ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ โดยพิจารณาจากมาตรฐานห้องน้ำ (HAS) Healy Accessibility Safety ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
	2. ห้องน้ำมีความสะอาดพอใช้	1	
	3. มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
18	18. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น		
	1. ไม่มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น	0	มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเพื่อบอกทิศทางแก่ลูกค้าได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ ห้องละหมาด
	2. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แต่ไม่มีห้องละหมาด	1	
	3. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา และห้องละหมาด เป็นต้น	3	
ค่าคะแนนที่ได้			

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ มี 2 เกณฑ์ 10 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า มี 10 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย จำนวนลิฟท์มีเพียงพอ แสดงการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมให้บริการพนักงานที่เอื้ออำนวยแก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ ตลอดจนอาคาร มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความสะอาด และห้องละหมาด เป็นต้น จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยสำหรับลูกค้า มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
19	19. จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยสำหรับลูกค้า		
	1. ไม่จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยสำหรับลูกค้า	0	ศูนย์การค้ามีการจัดสถานที่นั่งคอยสำหรับลูกค้าชั้นละอย่างน้อย 1 จุด เช่น ม้านั่ง หรือจุดที่สามารถนั่งพักได้
	2. มีการจัดบริเวณไว้ แต่ไม่สามารถให้บริการได้	1	
	3. จัดบริเวณไว้สำหรับนั่งรอคอยสำหรับลูกค้า	3	
คะแนนที่ได้			
20	20. มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม		
	1. ไม่มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม	0	ศูนย์การค้ามีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและสะท้อนถึงวัฒนธรรมและประเพณี เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว
	2. มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย เป็นความเป็นสากลสูง	1	
	3. มีการตกแต่งสวยงามที่ทันสมัยและสะท้อนวัฒนธรรม	3	
คะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			



<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 คุณภาพการให้บริการทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การแต่งกายของผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวຍ ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ ผู้ให้บริการมีความสามารถในภาษาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวได้ ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตน</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
21	1. การแต่งกายของผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ		
	1. ไม่มีเครื่องแบบสำหรับผู้ใช้บริการ	0	พนักงานและเจ้าหน้าที่ศูนย์การค้ามีการแต่งเครื่องแบบที่สะอาดเรียบร้อย ทรงผมสุภาพเรียบร้อย ซึ่งพิจารณาจากสภาพเจ้าหน้าที่โดยรวม
	2. ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบ แต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่สะอาด ไม่เหมาะสม	1	
	3. ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและเหมาะสม	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
22	2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวຍ		
	1. ผู้ให้บริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่เคารพและให้เกียรติผู้รับบริการ	0	พนักงานมีบุคลิกที่อ่อนโยน และมีการไหว้ทักทายลูกค้า โดยสามารถสังเกตจากการทักทายต้อนรับนักท่องเที่ยว
	2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน เคารพและให้เกียรติผู้รับบริการ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			

<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 หมวด 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 คุณภาพการให้บริการทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การแต่งกายของผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวัสดีให้ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารในภาษาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวได้ ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตน</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
23	3. ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีความสามารถในการช่วยเหลือและแก้ปัญหา	0	พนักงานและผู้ให้บริการ มีความยินดีช่วยเหลือลูกค้าและนักท่องเที่ยว โดยประเมินจากความคิดเห็น การประเมิน
	2. ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้	1	ความพึงพอใจและการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว
	3. มีความสามารถในการช่วยเหลือ แก้ปัญหา	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
24	4. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารในภาษาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวได้		
	1. ไม่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	0	พนักงานของศูนย์การค้าสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ เป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ ซึ่งสามารถทดสอบพนักงานทั่วไปโดยการสุ่มตัวอย่าง
	2. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศพื้นฐานกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	1	
	3. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 คุณภาพการให้บริการทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การแต่งกายของผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่เรียบร้อยเป็นระเบียบ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารในภาษาต่างๆ กับนักท่องเที่ยวได้ ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตน</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
25	5. ผู้ให้บริการมีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของการให้บริการของหมวดบริการของตน		
	1. ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตน	0	พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้และความรอบรู้การบริการหมวดสินค้าและบริการของตน โดยพิจารณาจากการทดสอบจากการตอบคำถามของพนักงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับหมวดบริการของตน
	2. ผู้ให้บริการมีความรู้ในบางเรื่องต้องถามหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	1	
	3. ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องของการบริการของหมวดบริการของตนและสามารถให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 การให้บริการด้านข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด	คำอธิบาย ผู้ให้บริการมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ สามารถติดต่อสอบถามนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
ลำดับตัวชี้วัด				
26	1. ผู้ให้บริการมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1.	ไม่มีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว		0	พิจารณาจากการทดลองสัมภาษณ์พนักงานหรือให้ผู้ใช้บริการนำเสนอข้อมูล เมื่อถึงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน
2.	ระยะเวลาการตอบคำถามของผู้ให้บริการเกิน 5 นาทีขึ้นไปและไม่มั่นใจในข้อมูล		1	
3.	ระยะเวลาการตอบคำถามของผู้ให้บริการอยู่ในระหว่าง 3-5 นาที		2	
4.	ระยะเวลาการตอบคำถามของผู้ให้บริการต่ำกว่า 3 นาที		3	
	ค่าคะแนนที่ได้			
27	2. ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล			
1.	ระยะเวลาในการเรียกใช้ข้อมูลเกิน 10 นาทีขึ้นไป		1	พิจารณาจากการทดลองสัมภาษณ์พนักงานหรือให้ผู้ใช้บริการนำเสนอข้อมูล เมื่อถึงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน
2.	ระยะเวลาในการเรียกใช้ข้อมูลอยู่ระหว่าง 6-10 นาที		2	
3.	ระยะเวลาในการเรียกใช้ข้อมูลต่ำกว่า 5 นาที		3	
	ค่าคะแนนที่ได้			
28	3. สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ			
1.	ไม่มีความสามารถในการให้ข้อมูล		0	พิจารณาจากการทดลองสัมภาษณ์พนักงานหรือให้ผู้ใช้บริการนำเสนอข้อมูล เมื่อถึงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน
2.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลอยู่ในระดับต่ำ		1	
3.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง		2	
4.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลอยู่ในระดับสูงสุด		3	
	ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 การให้บริการด้านข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย ผู้ให้บริการมีความพร้อมของข้อมูลเพื่อตอบแก่นักท่องเที่ยว ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
29	4. สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	1. ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เลย	0	พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้
	2. สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้แต่ไม่มีความมั่นใจ ต้องถามคนอื่นก่อน	1	โดยพิจารณาจากการทดลองส่งภาษาสนทนาหรือส่งเอกสารจากการ ให้บริการของผู้ให้บริการ
	3. สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ยินดีให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยว	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
30	5. สามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ		
	1. ไม่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ	0	พนักงานสามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ
	2. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ ระดับพื้นฐาน	2	พิจารณาจากการทดลองส่งภาษาสนทนาหรือให้ผู้ให้บริการ นำเสนอข้อมูลในการให้บริการเป็นภาษาอื่น ๆ
	3. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สูง	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.3 การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การจัดส่งสินค้าและการนำเสนอลินคัมมีความเป็นระเบียบและสวยงาม ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม มีการรับรองคุณภาพสินค้า และราคาแก่นักท่องเที่ยว มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
31	1. การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอลินคัมมีความเป็นระเบียบและสวยงาม		
	1. การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอลินคัมไม่มีความเป็นระเบียบ	0	ความเป็นระเบียบและสวยงามในการจัดแสดงสินค้าและ
	2. การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอลินคัมมีความเป็นระเบียบ	2	การนำเสนอลินคัม โดยพิจารณาจากสภาพที่ประจักษ์และ
	3. การจัดแสดงสินค้าและการนำเสนอลินคัมมีความเป็นระเบียบ และสวยงาม	3	ความพึงพอใจของลูกค้า
ค่าคะแนนที่ได้			
32	2. ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม		
	1. ราคาของสินค้ามีราคาแพงและไม่คุ้มค่า	0	ราคาสินค้าต้องมีความเป็นธรรม โดยพิจารณาจากการสุ่ม
	2. ผู้ประกอบการขึ้นราคาและไม่รับประกันสินค้าเมื่อออกจาก ร้านค้าแล้ว	1	ตัวอย่าง การเดินสำรวจศูนย์การค้า หรือคำร้องเรียนของ นักท่องเที่ยว
	3. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสม	2	
	4. ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม เหมาะสม มีคุณภาพ บริการ ประทับใจ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.3 การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การจัดส่งสินค้าและการนำเสนอลินสินค้ามีความเป็นระเบียบและสวยงาม ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
33	3. มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว		
	1. ไม่มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว	1	ศูนย์การค้ามีการรับรองคุณภาพและราคาของสินค้า
	2. มีการรับรองคุณภาพสินค้าแก่นักท่องเที่ยวแต่ราคาสินค้าค่อนข้างสูง	2	
	3. มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยวบางส่วนดีรายการ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
34	4. มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย		
	1. ไม่มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย	0	สินค้าที่จำหน่ายในศูนย์การค้าต้องมีการบรรจุที่บ่มเพื่อป้องกันความเสียหายของสินค้า
	2. มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย	1	
	3. มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย	2	
	4. มีการจัดเก็บสินค้าในตู้ที่พร้อมที่ปลอดภัย สะดวกต่อการขนส่งและสวยงาม	3	
ค่าคะแนนที่ได้			

<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.3 การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย การจัดส่งสินค้าและการนำเสนอลินคัมคัมสินค้ามีความเป็นระเบียบและสวยงาม ราคาของสินค้ามีความเป็นธรรม มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว มีการจัดเก็บสินค้าในที่ที่ปลอดภัย มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตามที่อยู่ สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
35	5. มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตามที่อยู่		
	1. ไม่มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่	0	ศูนย์การค้ามีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ และมีการประกันสินค้าถึงผู้รับอย่างปลอดภัย
	2. มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ แต่ไม่ประกันสินค้าชำรุดเสียหาย	1	
	3. มีหน่วยบริการที่ให้บริการจัดส่งสินค้าให้ตามที่อยู่ และมีบริการประกันสินค้าถึงผู้รับอย่างปลอดภัย	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
36	6. สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย		
	1. สินค้าประเภทอาหารและยาไม่มีการควบคุมตามกฎหมาย	0	การจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและยา มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
	2. สินค้าประเภทอาหารและยาไม่มีการควบคุมตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			



องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มี 4 เกณฑ์ 18 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.4 การให้บริการด้านความสะอาดต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว มี 2 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย การให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ เช่น รถเข็น การให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก เช่น รถเข็น ห้องสำหรับเด็กอ่อน			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
37	1. การให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ เช่น รถเข็น		
	1. ไม่มีการให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ	0	ศูนย์การค้ำมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ
	2. มีการให้บริการพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่พิการ	3	ก่อนเข้าศูนย์การค้ำมีรถเข็นหรือเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
	ค่าคะแนนที่ได้		
38	2. การให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก เช่น รถเข็น ห้องสำหรับเด็กอ่อน		
	1. ไม่มีการให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก	0	พิจารณาจากการอำนวยความสะดวกให้กับเด็กเล็ก เช่น
	2. มีการให้บริการพิเศษแก่เด็กเล็ก เช่น รถเข็น ห้องสำหรับ เด็กอ่อน	3	ก่อนเข้าศูนย์การค้ำมีรถเข็น หรือมีที่เปลี่ยนผ้าอ้อมเด็ก
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดการองค์การ มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์การ มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายหมายแรงงานสัมพันธ์ มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี มีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การดำเนินงานร่วมกัน มีการจัดการความปลอดภัยระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การดำเนินงานร่วมกัน			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
39	1. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง	0	มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เช่น การจ้างงาน
		3	
40	2. มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี	ค่าคะแนนที่ได้	
		0	การพัฒนาบุคลากรสามารถพิจารณาได้จากนโยบายและภาพกิจกรรม
		2	
3	3		
41	3. มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	ค่าคะแนนที่ได้	
		0	ศูนย์การค้าต้องมีคู่มือปฏิบัติงานหรือเอกสารอื่นที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน
		3	
ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดการองค์กร มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี มีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การดำเนินงาน มีการจัดการความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดการร่วมกัน			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
42	4. มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน		
	1. ไม่มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน	0	พิจารณาจากหลักฐานลายลักษณ์อักษร ภาพถ่ายกิจกรรม
	2. มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน ค่าคะแนนที่ได้	3	โครงการบันทึกการประชุม ว่ามีการประชุมรับฟังความคิดเห็น ปัญหาจากพนักงาน หรือรายงานประจำปีของศูนย์การค้า
43	5. มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น		
	1. ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ	0	พิจารณาจากหลักฐานลายลักษณ์อักษร ภาพถ่ายกิจกรรม
	2. มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ ค่าคะแนนที่ได้	3	โครงการบันทึกการประชุมว่ามีการฝึกอบรมพนักงานใน ด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติ ต่าง ๆ
44	6. มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน		
	1. ไม่มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน	0	ศูนย์การค้ามีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงาน บริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน ซึ่งพิจารณาได้จาก
	2. มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน ค่าคะแนนที่ได้	3	เอกสาร การจัดโครงการ หรือภาพกิจกรรมดังกล่าว





องค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดการองค์การ มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์การ มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี มีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นปัญหาจากพนักงาน มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น มีการจัดการคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานบริการที่อยู่ในศูนย์การดำเนินงาน มีการจัดการความสอดคล้องระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
45	7. มีการจัดการความสอดคล้องระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน		
	1. ไม่มีการจัดการความสอดคล้องระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน	0	ศูนย์การค้าและหน่วยบริการต่างๆ ในศูนย์การค้ามีระบบที่แสดงถึงการจัดการความสอดคล้องร่วมกัน โดยอาจมีเอกสารและภาพกิจกรรมต่างๆ ที่แสดงถึงขั้นตอนที่ชัดเจนร่วมกัน
	2. มีการจัดการความสอดคล้องระหว่างหน่วยบริการที่อยู่ในศูนย์การค้าร่วมกัน	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

<p>องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัย มี 4 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การจัดดำเนินการด้านความปลอดภัยทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
46	1. การตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ		
	1. ไม่มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยสม่ำเสมอ มีตารางการตรวจสอบหรือเอกสารอื่น ๆ ที่ชัดเจน
	2. มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 1 ครั้งต่อปี	1	
	3. มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย 1 ครั้งต่อไตรมาส	2	
	4. มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย 1 ครั้งต่อเดือน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
47	2. มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ		
	1. ไม่มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟ	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟ โดยมีการตรวจสอบหรือเอกสารอื่นที่ชัดเจน และเป็นไปตาม พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม 2535
	2. มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นบางครั้ง	1	
	3. มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การจัดการด้านความปลอดภัยทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
48	3. มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ		
	1. ไม่มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัย มีตารางการตรวจสอบหรือเอกสารอื่น ๆ ที่ชัดเจน
	2. มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นบางครั้ง	1	
	3. มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
49	4. มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ		
	1. ไม่มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0	ศูนย์การค้ามีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ มีเอกสารแสดงถึงการตรวจดังกล่าว
	2. มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 1 ครั้งต่อปี	1	
	3. มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย 1 ครั้งต่อไตรมาส	2	
	4. มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย 1 ครั้งต่อเดือน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



<p>องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การจัดการด้านความปลอดภัยทั่วไป มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย มีการตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
50	<p>5. มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ</p> <p>1. ไม่มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ อย่างเป็นประจำ</p> <p>2. มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นบางครั้ง</p> <p>3. มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศเป็นประจำ</p> <p>ค่าคะแนนที่ได้</p> <p>รวมคะแนน</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>3</p>	<p>ศูนย์การดำเนินการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาระบบปรับอากาศได้มีการจัดทำตารางการบำรุงรักษาหรือเอกสารอื่นที่ชัดเจน เป็นไปตามพรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และเพิ่มเติม 2535</p>

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.2 การเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอัคคีภัย แก่นักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด	คำอธิบาย มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยงเห็นได้ชัดเจน มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัด มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล่าสัตว์ มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัย ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
51	1. มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยงเห็นได้ชัดเจน	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
	1. ไม่มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยงเห็นได้ชัดเจน		0	มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยงเห็นได้ชัดเจน
	2. มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยงเห็นได้ชัดเจน		3	มีขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ไม่มีสิ่งกีดขวางการมองเห็น
	ค่าคะแนนที่ได้			
52	2. มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัด			
	1. ไม่มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัด		0	มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัดที่สามารถมองเห็นได้
	2. มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัด		3	อย่างชัดเจน
	ค่าคะแนนที่ได้			
53	3. มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล่าสัตว์			
	1. ไม่มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล่าสัตว์		0	มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล่าสัตว์ เป็นไปตาม
	2. มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการล่าสัตว์อย่างมีประสิทธิภาพ		3	พร.ควบคุมอาคาร
	ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.2 การเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอัคคีภัยแก่นักท่องเที่ยว มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยวเห็นได้ชัดเจน มีเส้นทางอพยพที่เด่นชัด มีเครื่องดูควันเพื่อป้องกันการล่าถอย มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัย ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
54	4. มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัย	0	มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ โดยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
	2. มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัย	1	
	3. มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
55	5. มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยว	0	มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ ซึ่งมีการแสดงแผนและขั้นตอนการอพยพออกมาอย่างชัดเจนที่เป็นคู่มือ เอกสาร ภาพกิจกรรม
	2. มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยว แต่ไม่มีการฝึกซ้อม	1	
	3. มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

<p>องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.3 การเตรียมความพร้อมด้านอุบัติเหตุ มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ) มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
56	1. มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย		
	1. ไม่มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย	0	ศูนย์การค้ามีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วย
	2. มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
57	2. มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น		
	1. ไม่มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น	0	พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรมกรมปฐมพยาบาล
	2. มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3	เบื้องต้น โดยพิจารณาจากหลักฐาน คู่มือ เอกสาร ภาพถ่ายกิจกรรม
	ค่าคะแนนที่ได้		
58	3. มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)		
	1. ไม่มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)	0	ศูนย์การค้ามีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น แผนเตรียมความพร้อม หรือการฝึกซ้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	2. มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ)	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		



<p>องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4-3 การเตรียมความพร้อมด้านอุบัติเหตุ มี 5 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย มีห้องปฐมพยาบาลและเจ้าหน้าที่รองรับสำหรับผู้ป่วย มีการฝึกอบรมปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน (จุดที่เกิดอุบัติเหตุ) มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ</p>			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
59	4. มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน		
	1. ไม่มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน	0	มีการมอบหมายหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ประสานงานกับศูนย์กู้ภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีระบบการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน
	2. มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
60	5. มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ		
	1. ไม่มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ	0	ศูนย์การค้ามีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ เช่น อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย การอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีแผนและระบบการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน
	2. มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่มีปัญหาด้านสุขภาพ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยมี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด (ทะเลาะวิวาท ขโมยทรัพย์สิน) มี 5 ตัวชี้วัด	เกณฑ์ 4.4 การเตรียมความพร้อมด้านอาชญากรรม	
คำอธิบาย มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการประสานงานกับศูนย์ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ		
ลำดับตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
61	0 3	<p>1. มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น</p> <p>1. ไม่มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น</p> <p>2. มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น</p> <p>คำคะแนนที่ได้</p>
62	0 3	<p>2. มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย</p> <p>1. ไม่มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย</p> <p>2. มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย</p> <p>คำคะแนนที่ได้</p>
63	0 3	<p>3. มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>1. ไม่มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>2. มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>คำคะแนนที่ได้</p>



องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย มี 4 เกณฑ์ 20 ตัวชี้วัด (ทะเลาะวิวาท ขโมยทรัพย์สิน) มี 5 ตัวชี้วัด	เกณฑ์ 4.4 การเตรียมความพร้อมด้านอาชญากรรม		
<p>คำอธิบาย มีการฝึกอบรมแผนการช่วยเหลือพนักงานที่เกี่ยวข้อง มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตามจุดที่เกิดอาชญากรรมได้ง่าย มีการเตรียมติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ</p>	<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p>		
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
64	<p>4. มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>1. ไม่มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>2. มีการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>ค่าคะแนนที่ได้</p>	0	<p>มีระบบการประสานงานกับศูนย์กู้ภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ</p>
65	<p>5. มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1. ไม่มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการ</p> <p>2. มีการณรงค์เป็นบางครั้ง และไม่คอยให้ความสำคัญ</p> <p>3. มีการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการ</p> <p>ค่าคะแนนที่ได้</p> <p>รวมคะแนน</p>	0	<p>พิจารณานโยบายของศูนย์การค้าและการให้ความสำคัญของความปลอดภัย เช่น มีป้ายรณรงค์รักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความปลอดภัย การฝึกซ้อมตรวจสอบความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ</p>

องค์ประกอบที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 2 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย สนับสนุนการใช้ระบบการกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายในบริเวณศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
66	1. สนับสนุนการใช้ระบบการกำจัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	0	ศูนย์การค้ามีกระบวนการคัดแยกขยะของศูนย์การค้า การกำจัดขยะ และมลพิษต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
		3	
			ค่าคะแนนที่ได้
67	2. มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายในบริเวณศูนย์การค้า	0	ศูนย์การค้ามีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบภายในบริเวณศูนย์การค้า ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์การประหยัดพลังงานในศูนย์การค้า เช่น ไฟฟ้า น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
		3	
			ค่าคะแนนที่ได้
			รวมคะแนน



องค์ประกอบที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน มี 2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.2 การบริการสังคม มี 3 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย ส่งเสริมธุรกิจชุมชน หรือสนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน เป็นผู้ดูแลและร่วมรับผิดชอบดำเนินโครงการของชุมชน มีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
68	1. ส่งเสริมธุรกิจชุมชน หรือสนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน	0	ศูนย์การค้ามีการสนับสนุน และส่งเสริมธุรกิจชุมชน หรือสนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน เช่น การส่งเสริมการขาย
		3	สนับสนุนสินค้าที่มาจากชุมชน เช่น การส่งเสริมการขาย สินค้าพื้นบ้าน หรือกิจกรรมอื่น ๆ
69	2. เป็นผู้ดูแลและร่วมรับผิดชอบดำเนินโครงการของชุมชน	0	ศูนย์การค้ามีการสนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรม
		3	ศูนย์การค้ามีการส่งเสริมสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือกิจกรรมอื่นอย่างต่อเนื่อง
70	3. มีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม	0	ศูนย์การค้ามีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม
		3	ศูนย์การค้ามีการจัดทำโครงการ CSR เพื่อตอบแทนสังคม
คำคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

หมวดที่ 2

ซูเปอร์มาร์เก็ต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ
7 เกณฑ์ 23 ตัวชี้วัด



หมวดที่ 2 ขุเปเปอร์มาร์เก็ต มี 5 องค์ประกอบ 7 เกณฑ์ 23 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต มี 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ ทางอพยพ เป็นต้น มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจน จัดแยกประเภทสินค้าอาหาร พร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบตราออกจากร้าน พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะอาดบริเวณธรรมชาติ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต		
	1. ไม่มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต	0	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก
	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก	1	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก จุดชำระเงินสดชำระเงินรวมถึงจุดลำคีย์อื่น
	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก จุดชำระเงิน รวมถึงจุดลำคีย์อื่น	2	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต
	4. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต	3	ต่อเนื่องในทุก ๆ จุดของบริเวณห้างซูเปอร์มาร์เก็ต
	ค่าคะแนนที่ได้		
2	2. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ เป็นต้น		
	1. ไม่มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ	0	มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อบอกทิศทางแก่ลูกค้า ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ
	2. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอันอาจมีความสะดวก ได้แก่ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ ทางอพยพ เป็นต้น มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีการจัดระเบียบพื้นที่ขายที่บอกอย่างชัดเจน จัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบตราออกจากร้าน พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะของโรค เป็นระเบียบและมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ มีการตกแต่งที่สวยงาม พื้นสัมผัส สะอาด วัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
3	การจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจนจัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทานของใช้และวัตถุดิบตราออกจากร้าน	0	การจัดวางสินค้าแยกประเภทหรือหมวดหมู่และมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจนจัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบตราออกจากร้าน
	มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจนจัดแยกประเภทสินค้าอาหารพร้อมรับประทาน ของใช้และวัตถุดิบตราออกจากร้าน	3	การวางจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารต้องห่างจากสินค้าทำความสะอาดหรือเคมีกักจัดแมลงและสัตว์มีโรค
4	ค่าคะแนนที่ได้		พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาด เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ
	1. พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบไม่สะอาด เป็นแหล่งเพาะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ	0	พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาดมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ ไม่เป็นแหล่งเพาะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดีและสามารถระบายกลิ่นได้ภาพบันทึกวงจร ของถ่ายรักษาความปลอดภัย
	2. พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต มี 5 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต มี 1.1 ลักษณะทั่วไปของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซูเปอร์มาร์เก็ต มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา ลิฟท์ ทางอพยพ เป็นต้น มีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจน จัดแยกประเภทสินค้าอาหาร พร้อมรับประทาน ของใช้และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ พื้นที่ของซูเปอร์มาร์เก็ตบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
5	5. มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัยสะท้อนวัฒนธรรม		
	1.	ไม่มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม	การตกแต่งที่สวยงามและสะท้อนถึงเอกลักษณ์ วัฒนธรรมไทย
	2.	มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม	โดยพิจารณาจากสภาพทั่วไป
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด	เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด
<p>คำอธิบาย พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ พนักงานผู้สัมผัสผลิตภัณฑ์อาหารและสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร ผู้สัมผัสอาหารใช้กรรณียับจับอาหารพร้อมบริโภครูทกชนิด</p>	<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p>
<p>6</p>	<p>1. พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน</p>
<p>1. พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายไม่สะอาด ไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่ประณีต ไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน</p>	<p>0</p>
<p>2. พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน</p>	<p>3</p>
<p>7</p>	<p>2. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p>
<p>1. พนักงานไม่มีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p>	<p>0</p>
<p>2. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p>	<p>3</p>
<p>คำคะแนนที่ได้</p>	<p>คำคะแนนที่ได้</p>



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พนักงานผู้สัมผัสผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มที่ป้องกันผลร้ายใส่อาหาร ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
8	3. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และมีสวมหมวกหรือเครื่องป้องกันผมร่วงใส่อาหาร		
	1. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายไม่สะอาด และไม่สวมหมวกหรือเครื่องป้องกันผมร่วงใส่อาหาร	0	พนักงานสัมผัสอาหารมีการสวมเครื่องแต่งกายที่ถูกต้อง สวมลักษณะ มีความสะอาดเหมาะสม รวมถึงการสวมเครื่องแต่งกายป้องกันผมร่วงใส่อาหาร
	2. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และมีสวมหมวกหรือเครื่องป้องกันผมร่วงใส่อาหาร	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
9	4. ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด		
	1. ผู้สัมผัสอาหารไม่ใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด	0	มีภาชนะสำหรับหยิบจับหรือตักสำหรับอาหารพร้อมบริโภค
	2. ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด คำอธิบาย การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสัญลักษณ์ที่ดี			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
10	1. การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด		
	1. การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	0	การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เช่น เครื่องสำอาง ต้องไม่จำหน่าย เครื่องสำอางที่ผสมสารห้ามใช้ และผลิตภัณฑ์ห้ามใช้ ตามประกาศ หรือ ห้ามแสดงพรี ณ จุดขาย มีป้ายระบุ การจำหน่ายสุรา
	2. การจำหน่ายสินค้าต่างๆ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
11	2. มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน		
	1. ไม่มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน	0	ผลิตภัณฑ์ทุกชนิดมีการติดป้ายฉลากแสดงราคาอย่างชัดเจน มีการระบุชื่อสินค้าทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยอย่างน้อยมีภาษาอังกฤษอีกหนึ่งภาษา
	2. มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษและ ราคา อย่างชัดเจน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน ผลิตภัณฑ์จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสัญลักษณ์ที่ดี			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
12	3. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน		
	1. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายไม่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ไม่มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน	0	ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายต้องมีเครื่องหมาย อย. และ มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน
	2. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
13	4. การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสัญลักษณ์ที่ดี		
	1. ไม่มีสัญลักษณ์ที่ดีในการจัดวางจำหน่ายอาหาร	0	1. ผู้ยื่นและตู้แช่แข็งต้องสะอาดและมีประสิทธิภาพในการทำงานสามารถควบคุมอุณหภูมิอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด
	2. มีสัญลักษณ์ที่ดีในการจัดวางจำหน่ายอาหาร	3	2. อาหารต้องสูงจากพื้น 45 เซนติเมตร 3. ไม่นำอาหารที่บรรจุในภาชนะที่ชำรุด หรือหมดอายุมาวางจำหน่าย
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 6 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
14	1. หน่วยงานมีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี		
	1. ไม่มีการพัฒนาบุคลากรและไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตได้มีการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีซึ่งสามารถพิจารณาจากหลักฐานลายลักษณ์อักษร และภาพถ่ายกิจกรรม
	2. มีการพัฒนาบุคลากร แต่ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	2	
	3. มีการพัฒนาบุคลากรและมีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
15	2. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน		
	1. หน่วยงานไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตต้องมีคู่มือหรือเอกสารที่แสดงถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน
	2. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
16	3. มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการ ภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น		
	1. ไม่มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตมีการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ โดยมีแผนงานการฝึกอบรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร ภาพถ่ายกิจกรรมการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศแก่พนักงาน หรือหลักฐานอื่น ๆ
	2. มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ แต่ไม่มีแผนและนโยบายที่ชัดเจน	2	
	3. มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีแผนการฝึกอบรมพนักงานในด้านบริการภาษาต่างประเทศ และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เป็นต้น มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่กำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
17	4. มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน		
	1. ไม่มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตต้องนำผลของผลการประเมินลูกค้มาพัฒนา โดยอาจแจ้งให้ผู้บริหารหรือพนักงานทราบ และนำมาเป็นแผนในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
	2. มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
18	5. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง		
	1. ไม่มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตมีการจ้างงานที่เป็นไปตามกฎหมายจะพิจารณาถึงเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ตามกฎหมายข้อบังคับหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน เช่น ประกันสังคม
	2. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
19	6. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่กำกับศูนย์การค้า		
	1. ไม่มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่กำกับศูนย์การค้า	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตต้องปฏิบัติตามสัญญาที่กำกับศูนย์การค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งสามารถตรวจสอบจากเอกสารสัญญา
	2. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่กำกับศูนย์การค้า	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด	คำอธิบาย มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ		คำอธิบายตัวชี้วัด
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	
20	1. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	0	มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ
	2. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัยและระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	ที่มีความเชี่ยวชาญ
	ค่าคะแนนที่ได้		
21	2. มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	0	มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากเอกสารควบคุมการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบสัญญาณเตือนภัย การตรวจสอบถังดับเพลิง
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		



องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 2 ดัชนี เกณฑ์ 5.1 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ดัชนี			
คำอธิบาย มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต			
ลำดับ ดัชนี	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
22	1. มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม		
	1. ไม่มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตมีการวางแผนและการปฏิบัติตามใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
	2. มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	3	มีแผนและมาตรการการส่งเสริมและกิจกรรมการประหยัดพลังงาน มีกิจกรรมที่ส่งเสริมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถพิจารณาได้จากรูปถ่าย หรือหลักฐานการจัดกิจกรรมอื่น ๆ
คำคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			
องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของซูเปอร์มาร์เก็ต มี 2 เกณฑ์ 2 ดัชนี เกณฑ์ 5.2 การบริการสังคม มี 1 ดัชนี			
คำอธิบาย สนับสนุน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน			
ลำดับ ดัชนี	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
23	1. สนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		
	1. ไม่มีการสนับสนุน และไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0	ซูเปอร์มาร์เก็ตมีการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนหรือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเสริมการขาย
	2. มีการสนับสนุน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3	สินค้าพื้นบ้าน OTOP การทำกิจกรรมช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
คำคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

หมวดที่ 3

ศูนย์รวมร้านค้าปลีก ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ
7 เกณฑ์ 21 ตัวชี้วัด



หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 5 องค์ประกอบ 7 เกณฑ์ 21 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 8 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าอย่างเป็นระเบียบ พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยว ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก		
	1. ไม่มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่	0	มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีกทุกร้านค้าต้องมีกล้องอย่างน้อย 1 จุด
	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก	2	
	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก	3	
คำคะแนนที่ได้			
2	2. มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน		
	1. ไม่มีผังอาคารและเส้นทางอพยพ	0	มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางอพยพและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ไม่มีสิ่งใดมาบดบังการมองเห็น
	2. มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3	
คำคะแนนที่ได้			



ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
3	3. พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ	0	พื้นที่ของศูนย์การค้ามีความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ พิจารณาจากสภาพความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยทั่วไป ความปลอดภัยและบรรยากาศในพื้นที่ศูนย์ค้าปลีก โดยเฉพาะบริเวณที่มีร้านอาหาร รวมถึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารอย่างเคร่งครัด
4	4. พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าปลีกไม่แบ่งเป็นสัดส่วน ไม่มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าปลีกอย่างเป็นระเบียบ	0	พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าปลีกอย่างเป็นระเบียบ เช่น มีการแบ่งเป็นโซนร้านค้าปลีกต่างประเภท
	คำคะแนนที่ได้	3	แล้วคำ โชนสินค้าต่างประเภท



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 8 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก มีพนักงานต้อนรับ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารคมองเห็นได้อย่างชัดเจน พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ พื้นี่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าอย่างเป็นระเบียบ พื้นี่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีเสียงและเป็นที่รู้จัก ตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าย่อยครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยว ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีป้ายนำของตองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
5	5. พื้นี่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย		
	1. ร้านค้าปลีกไม่มีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก	0	ร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั้งเชิงพิจารณาได้จากจำนวนของสาขาที่ตั้ง อายุและความเก่าแก่ของร้าน
	2. ร้านค้าปลีกมีร้านค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก	3	เป็นต้น
6	6. ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยว		
	1. ร้านค้าปลีกประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยสินค้าเพียงบางประเภท	0	ศูนย์รวมร้านค้าปลีกต้องประกอบด้วยประเภทสินค้าหลากหลายประเภท เช่น เสื้อผ้า สิ่งของเครื่องใช้ ร้านขายยา
	2. ร้านค้าปลีกประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยสินค้าครบถ้วนและหลากหลาย	3	ร้านขายยาที่ระลึกและอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนักท่องเที่ยว
	ค่าคะแนนที่ได้		

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 8 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พื้นที่ของศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีความสะอาด และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกสุขลักษณะ พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกถูกแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดหมวดหมู่ร้านค้าอย่างเป็นระเบียบ พื้นที่ศูนย์รวมร้านค้าปลีกมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ตั้งอยู่ในส่วนดังกล่าวด้วย ศูนย์รวมร้านค้าปลีกจะต้องประกอบด้วยร้านค้าปลีกย่อยครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อบริการลูกค้าและนักท่องเที่ยว ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
7	7. ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย	0	ร้านค้าปลีกทุกร้านต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย
		3	มีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย
8	8. มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม	คำคะแนนที่ได้	
		0	มีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม
		3	มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม
คำคะแนนที่ได้		รวมคะแนน	



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 2 เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 2 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
9	1. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	1. พนักงานไม่มีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ	0	พนักงานสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ระดับดี ในระดับหัวหน้าสามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้ตามความเหมาะสม
	2. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ	3	กับหน้าที่และตำแหน่ง พิจารณาจากการทดลองสัมภาษณ์
	ค่าคะแนนที่ได้		
10	2. พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน		
	1. พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายไม่สะอาด ไม่สุภาพเรียบร้อย ประณีต ไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	0	พิจารณาจากบุคลิกและพฤติกรรมของพนักงานที่พบเห็น การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม การกล่าวทักทายที่เป็นมิตร
	2. พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน ผลิตรถยนต์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
11	1. มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงราคาอย่างชัดเจน		
	1. ไม่มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน	0	สินค้าทุกชนิดมีการติดป้ายฉลากแสดงราคาอย่างชัดเจน มีการระบุชื่อสินค้าทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
	2. มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
12	2. ผลิตรถยนต์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน		
	1. ผลิตรถยนต์ที่จำหน่ายไม่มีฉลากถูกต้อง ไม่ครบถ้วนและไม่มีเครื่องหมาย อย.	0	ติดป้ายฉลากและราคาอย่างชัดเจน มีการระบุชื่อสินค้าทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
	2. ผลิตรถยนต์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้องครบถ้วนและมีเครื่องหมาย อย.	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
13	3. การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด		
	1. การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	0	การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เช่น เครื่องสำอาง ต้องไม่จำหน่าย
	2. การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	3	เครื่องสำอางที่ผสมสารห้ามใช้ และผลิตภัณฑ์ห้ามใช้ตามประกาศ หรือ ห้ามแสดงบุหรื ณ จุดขาย มีป้ายระบุการจำหน่ายสุรา
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของศูนย์รวมร้านค้าปลีก มี 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3-1 การจัดการองค์กร มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน การนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
14	1. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน		
	1. หน่วยงานไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	0	ร้านค้าปลีกต้องมีคู่มือหรือเอกสารที่แสดงถึงแนวทางการปฏิบัติงานพิจารณาจากหลักฐานลายลักษณ์อักษร
	2. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
15	2. มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน		
	1. ไม่มีการนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน	0	ศูนย์รวมร้านค้าปลีกต้องนำผลงานของการประเมินลูกค้ามาพัฒนาโดยอาจแจ้งให้ผู้บริหารหรือพนักงานทราบและนำมาเป็นแผนในการปรับปรุงการให้บริการของร้านค้าปลีกต่อไป
	2. นำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
16	3. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง		
	1. ไม่มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	0	การจ้างงานที่เป็นไปตามกฎหมายจะพิจารณาถึงเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ตามกฎหมายข้อบังคับหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน เช่น ประกันสังคม
	2. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของศูนย์ร่วมร้านค้าปลีก มี 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน การนำผลการประเมินของลูกค้มาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
17	4. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า		
	1. ไม่มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	0	ร้านค้าปลีกทุกร้านต้องปฏิบัติตามสัญญาที่ทำไว้กับศูนย์การค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งสามารถตรวจสอบจากเอกสารสัญญา
	2. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์รวมคำปลีก มี 1 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 2 ตัวชี้วัด				
คำอธิบาย มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ				
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด	
18	1. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	1. ไม่มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ	0	มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและต้องฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ
		2. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	
ค่าคะแนนที่ได้				
19	2. มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	1. ไม่มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย	0	มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากเอกสารควบคุมการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบสัญญาณเตือนภัย การตรวจสอบถึงดับเพลิง
		2. มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	3	
ค่าคะแนนที่ได้				
รวมคะแนน				



องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์รวมตำบล มี 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.1 มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีระบบและจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณศูนย์รวมตำบล			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
20	1. มีระบบและจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณศูนย์รวมตำบล		
	1. ไม่มีระบบและจัดการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณศูนย์รวมตำบล	0	มีการวางแผนและการปฏิบัติการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการส่งเสริมและกิจกรรมการประชาสัมพันธ์หรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า มีกิจกรรมที่ส่งเสริมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถพิจารณาได้จากรูปถ่าย หรือหลักฐานการจัดกิจกรรมอื่น ๆ
	คำคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		
องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์รวมตำบล มี 2 เกณฑ์ 5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
21	1. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		
	1. ไม่สนับสนุนและไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0	ศูนย์รวมตำบลมีการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนหรือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเสริมการขายสินค้าพื้นบ้าน การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
	คำคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		



หมวดที่ 4
ศูนย์อาหาร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ
7 เกณฑ์ 24 ตัวชี้วัด



หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร มี 5 องค์ประกอบ 7 เกณฑ์ 24 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน แคชเชียร์จำหน่ายดูบัตรอาหารอยู่ในที่ที่สามารถถึงได้ง่าย และมีจำนวนที่เพียงพอ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจน และมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไออัด ไม่มีไอน้ำ ครัน และกลิ่นอาหารอบอวล เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร		
	1. ไม่มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร	0	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก
	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก	1	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก จุดชำระเงินรวมถึงจุดสำคัญอื่นที่เป็นจุดเสี่ยงต่อการเกิดเหตุ
	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก จุดชำระเงิน รวมถึงจุดสำคัญอื่น	2	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร
	4. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร	3	ทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร กล้องสามารถจับภาพได้อย่างต่อเนื่องในจุดของบริเวณศูนย์อาหาร
ค่าคะแนนที่ได้			

หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร มี 5 องค์ประกอบ 7 เกณฑ์ 24 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เคาน์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถถนัดสายตา และมีจำนวนที่เพียงพอ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจน และมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไออัด ไม่มีไอน้ำ คับัน และกลิ่นอาหารอบอวล เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
2	2. มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	0	มีผังอาคารโดยแสดงเส้นทางอพยพและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน สามารถมองเห็นได้ชัด
		3	ไม่มีสิ่งมาบดบังการมองเห็น
3	3. เคาน์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถถนัดสายตา และมีจำนวนที่เพียงพอ	0	เคาน์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถถนัดสายตา และมีจำนวนที่เพียงพอซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน
		3	เคาน์เตอร์จำหน่ายคูปองอาหารอยู่ในที่สามารถถนัดสายตา และมีจำนวนที่เพียงพอ
			ค่าคะแนนที่ได้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เคาน์เตอร์จำหน่ายของอาหารอยู่ในที่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และมีจำนวนที่เพียงพอ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจน และมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีอึดอัด ไม่มีเอน้ำ ครัน และกลิ่นอาหารอบอวล เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
4	4. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ		
	1. ไม่มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ	0	มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ อยู่ในสภาพที่ใช้การได้และอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน ไม่มีสิ่งกีดขวางการมองเห็น
	2. มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไปห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
5	5. ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย		
	1. ไม่มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนและมีภาษาเดียว คือ ภาษาไทย	0	ร้านค้าอาหารทุกร้านต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจน
	2. ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย	3	อย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย
	ค่าคะแนนที่ได้		



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เคาน์เตอร์จำหน่ายของอาหารอยู่ในที่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และมีจำนวนที่เพียงพอ มีป้ายสื่อความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ห้องสุขา, ลิฟท์, ทางอพยพ ต้องมีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจน และมีอย่างน้อยสองภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไอแดด ไม่มีไอน้ำ ครัน และกลิ่นอาหารอบอวล เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
6	6. ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไอแดด ไม่มีไอน้ำ และ	และควันและกลิ่นอาหารอบอวล	
	1. ศูนย์อาหารไม่มีระบบระบายอากาศที่ดี ไอแดด มีไอน้ำ และควันและกลิ่นอาหารอบอวล	0	ศูนย์อาหารต้องมีลักษณะโปร่ง มีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไอแดด ไม่มีไอน้ำ ครันและกลิ่นอาหารอบอวล
	2. ศูนย์อาหารต้องมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่มีไอแดด ไม่มีไอน้ำ ครัน และกลิ่นอาหารอบอวล	3	โดยสังเกตดูจากสภาพและบรรยากาศทั่วไปว่ามีกลิ่นอับหรือกลิ่นคั่งค้างทั่วบริเวณศูนย์อาหาร
7	คำคะแนนที่ได้		
	7. เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ		
	1. เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพทรุดโทรม ไม่เหมาะสม และไม่	0	เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี สะอาด แข็งแรง ทำจากวัสดุสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ
	2. เพอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี มีความเหมาะสม และรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	3	โดยที่ผู้ใช้บริการรอใช้โต๊ะไม่เกิน 3 นาที
	คำคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร เก็บภาชนะที่ใช้แล้ว และเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
8	1. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น		
	1. ไม่มีความสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้	0	พนักงานมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือภาษาอื่น ๆ โดยการสุ่มทดสอบพนักงานทั่วไป
	2. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือภาษาอื่น ๆ ขั้นพื้นฐาน	2	
	3. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ อย่างเชี่ยวชาญ	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
9	2. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร		
	1. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายไม่สะอาด และไม่สวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร	0	พนักงานผู้สัมผัสอาหารมีการสวมเครื่องแต่งกายที่สะอาด ถูกสุขลักษณะผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ล้างภาชนะ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารทุกคน ต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีเชน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด หรือมีเครื่องแบบเฉพาะ และสวมหมวกหรือเนทที่สามารถเก็บรวบรวมได้เรียบร้อยเพื่อป้องกันผมและสิ่งสกปรกเปื้อน
	2. พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร	3	
ค่าคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอื่น ๆ เบื้องต้น พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด และสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
10	3. พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร		
	1. พนักงานผู้สัมผัสอาหารไม่ผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร	0	พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหารประจำปีและต้องไม่รับรอง
	2. พนักงานผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
11	4. เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ		
	1. เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารช้ากว่า 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ	0	ศูนย์อาหารต้องมีพนักงานเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ
	2. เก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาทีหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน มีรายการอาหารที่หลากหลายสามารถตอบสนองเองตามความต้องการของลูกค้า ตัวอย่าง วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้องสด ใหม่ มีคุณภาพดี			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
12	1. มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน		
	1. ไม่มีการแสดงรายละเอียดของรายการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างชัดเจน	0	พิจารณาจากรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการแสดง รายละเอียดและราคาอย่างชัดเจน ดูจากป้ายร้านค้าที่ แสดงไว้
	2. มีรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคา แสดงอย่างชัดเจน	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
13	2. มีรายการอาหารที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง		
	1. ศูนย์อาหารมีอาหารไม่หลากหลายสำหรับบริการนักท่องเที่ยว	0	ศูนย์อาหารควรมีอาหารที่หลากหลายชนิดสำหรับบริการ
	2. ศูนย์อาหารมีอาหารไทยที่หลากหลายสำหรับบริการ นักท่องเที่ยว	1	นักท่องเที่ยวและลูกค้า
	3. ศูนย์อาหารมีอาหารเอเชียที่หลากหลายสำหรับบริการ นักท่องเที่ยว	2	
	4. ศูนย์อาหารมีอาหารนานาชาติที่หลากหลายสำหรับบริการ นักท่องเที่ยว	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 3 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน มีรายการอาหารที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้องสด ใหม่ มีคุณภาพดี			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
14	3. วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้อง สด ใหม่ มีคุณภาพดี		
	1. วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารไม่สด มีกลิ่น และด้อยคุณภาพ	0	1. ใช้เครื่องปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่นเครื่องหมาย ออย
	2. ใช้เครื่องปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ	1	2. วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุงและประกอบอาหาร ต้องเป็นวัตถุดิบที่ใหม่ สดและมีคุณภาพดี
	3. วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้อง สด ใหม่ มีคุณภาพดี	2	3. เก็บอาหารแยกเป็นสัดส่วนในภาชนะที่ปิดมิดชิด อาหาร
	4. วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหารต้อง สด ใหม่ มีคุณภาพดี และมีการเก็บรักษาที่ถูกต้องลักษณะ	3	ประเภทเนื้อสัตว์เก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส
คำคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการนำผลการประเมินของลูกค้ำมาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ การจัดท่าพะเบียงประวัติร้านค้ำผู้ใช้บริการศูนย์อาหารอย่างเป็นปัจจุบัน มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
15	1. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน	0	ร้านอาหารทุกร้านในศูนย์อาหารต้องมีคู่มือหรือเอกสารที่แสดงถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน
		3	
			คำคะแนนที่ได้
16	2. มีการนำผลการประเมินของลูกค้ำมาพัฒนาพนักงาน	0	ศูนย์อาหารต้องนำผลงานของการประเมินลูกค้ามาพัฒนาพนักงานทุกร้านอาหารต่าง ๆ โดยอาจแจ้งให้ผู้เช่าและพนักงานทราบ และนำมาเป็นแผนในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป หรือสร้างเป็นแผน รวมถึงนโยบายที่ร้านอาหารผู้เช่าต้องปฏิบัติตาม
		3	
			คำคะแนนที่ได้
17	3. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง	0	การจ้างงานที่เป็นไปตามกฎหมายจะพิจารณาถึงเอกสารและหลักฐานต่างตามกฎหมายหรือข้อบังคับหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน เช่น ประกันสังคม
		3	
			คำคะแนนที่ได้



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 6 ตัวชี้วัด			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
คำอธิบาย หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้บริการ การจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ใช้บริการศูนย์อาหารอย่างเป็นปัจจุบัน มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
18	4. การฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้บริการ		
	1. ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้บริการ	0	การฝึกอบรมพนักงานร้านอาหารด้านบริการและ
	2. มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้บริการ	3	ความปลอดภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
	คำคะแนนที่ได้		
19	5. การจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ใช้บริการศูนย์อาหารอย่างเป็นปัจจุบัน		
	1. ไม่มีการจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร อย่างเป็นปัจจุบัน	0	มีการจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร เมื่อมีการทำสัญญากับคู่ค้ารายใหม่
	2. มีการจัดทำทะเบียนประวัติร้านค้าผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร อย่างเป็นปัจจุบัน	3	
	คำคะแนนที่ได้		
20	6. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า		
	1. ไม่มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	0	มีการตรวจสอบร้านค้าว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญา ที่ทำกับศูนย์การค้าหรือไม่โดยอ้างอิงจากสัญญา
	2. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	3	
	คำคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์อาหาร มี 1 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 2 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย เป็นต้น			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
21	1. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ	0	มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ
	2. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
22	2. มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม		
	1. ไม่มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย	0	มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย ตามกฎหมายและสัณญากับศูนย์การค้า
	2. มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		



องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.1 มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณศูนย์อาหาร และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
23	1. มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ	0	มีการวางแผนและการปฏิบัติการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
	1. ไม่มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	3	มีมาตรการการส่งเสริมและกิจการการประหยัดพลังงาน หรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า มีกิจกรรมที่ส่งเสริมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถพิจารณาได้จากรูปถ่าย หรือหลักฐานการจัดการกิจกรรมอื่น ๆ
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		
องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของศูนย์อาหาร มี 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.2 มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
24	1. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0	ศูนย์รวมค้ำมีการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนหรือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเสริมการขายสินค้าพื้นบ้านการใช้วัตถุดิบที่มาจากชุมชนหรือสินค้า OTOP การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
	1. ไม่มีการสนับสนุนและไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3	
	2. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		

หมวดที่ 5

ห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

8 เกณฑ์ 26 ตัวชี้วัด



หมวดที่ 5 ทักษะพลินค้า มี 5 องค์ประกอบ 8 เกณฑ์ 26 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณห้างสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า มีพ่อค้าคนขายที่แสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน บันไดเลื่อนและลิฟต์มีความปลอดภัย พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งพาหะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ พื้นที่การขายถูกแบ่งเป็นสัดส่วน สินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภค ต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม มีค่านิยมรักษาและประชาสัมพันธ์			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
1	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า		
	1. ไม่มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า	0	1. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก
	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก	1	2. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณจุดชำระเงิน-ออกจุดชำระเงิน รวมถึงจุดสำคัญอื่นที่เป็นจุดเสี่ยงต่อการเกิดเหตุ
	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก จุดชำระเงิน รวมถึงจุดสำคัญอื่น	2	3. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดพร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า กล้องสามารถจับภาพได้อย่างต่อเนื่องในทุกจุด ๆ ของบริเวณห้างสรรพสินค้า
	4. มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
2	2. มีพนักงาน และเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน		
	1. ไม่มีพนักงาน และเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	0	มีพนักงานทุกชั้นและเส้นทางอพยพและตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีขนาดที่สามารถมองเห็น
	2. มีพนักงาน และเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3	เห็นได้ชัด ไม่มีสิ่งมาบบังการมองเห็น
ค่าคะแนนที่ได้			

หมวดที่ 5 ท่างสรรพสินค้า มี 5 องค์ประกอบ 8 เกณฑ์ 26 ตัวชี้วัด			
องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณห้างสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า มีพนักงาน โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย พื้นที่ยกของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งพาหะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลดอุณหภูมิ พื้นที่ยกของห้างสรรพสินค้าที่ใช้บริโภค ต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะอาดเรียบร้อยให้คำปรึกษาและบริการประชาชนสัมพันธ์			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
3	3. บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย		
	1. บันไดเลื่อนและลิฟท์ไม่มีความปลอดภัย	0	1. บันไดเลื่อนและลิฟท์ไม่มีความปลอดภัย มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและมีหลักฐานการตรวจสอบ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร 2. มีจำนวนลิฟท์เพียงพอ มีความปลอดภัยปฏิบัติตามกฎหมาย ลูกค้ำไม่ควรรอเกิน 3 นาที
	2. บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย	3	
คำคะแนนที่ได้			



องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณทางสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลดอุณหภูมิลง พื้นที่การขายนกแบ่งเป็นสัดส่วน สินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภค ต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม มีเคาน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
4	4. พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค	0	พื้นที่ของห้างสรรพสินค้ามีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ มีเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านคอยดูแลและทำความสะอาดประจำวัน
	1. พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบไม่สะอาด เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคและไม่มีการทำความสะอาดที่ถูกลดอุณหภูมิลง		
	2. พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกลดอุณหภูมิลง	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
5	5. พื้นที่การขายนกแบ่งเป็นส่วนสินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภค ต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน	0	การขายนกต้องถูกแบ่งเป็นแผนก หรือโซน และมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน
	1. พื้นที่การขายนกไม่มีการจัดแบ่งส่วนอย่างชัดเจน ไม่มีการจัดวางสินค้าแยกประเภท และไม่มีป้ายที่บอกอย่างชัดเจน		
	2. พื้นที่การขายนกมีการจัดแบ่งส่วนอย่างชัดเจน และมองดูเป็นระเบียบเรียบร้อยมีการจัดวางสินค้าแยกประเภทและมีป้ายที่บอกอย่างชัดเจน	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณทางสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป มี 7 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ของห้างสรรพสินค้า มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางของอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย พื้นที่ของห้างสรรพสินค้าบริเวณโดยรอบสะอาด ไม่เป็นแหล่งพาหะของโรค เป็นระเบียบ และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้องลักษณะ พื้นที่การขายถูกแบ่งเป็นสัดส่วน สินค้าสดและสินค้าที่ใช้บริโภค ต้องถูกจัดสัดส่วนอย่างชัดเจน มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม มีคอน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
6	6. มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม		
	1. ไม่มีการตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม	0	มีการตกแต่งที่สวยงาม และสะท้อนเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทย
	2. การตกแต่งที่สวยงาม ทันสมัย สะท้อนวัฒนธรรม	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
7	7. มีคอน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์		
	1. ไม่มีคอน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์	0	
	2. มีคอน์เตอร์เพื่อให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		



<p>องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของทางสรรพสินค้า มี 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน มี 2 ตัวชี้วัด</p> <p>คำอธิบาย พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p>			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
8	1. พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	0	พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต การกล่าวทักทายที่เป็นมิตร และพนักงานชายควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
	1. พนักงานมีบุคลิกไม่ดี การแต่งกายไม่สะอาด ไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่ประณีต ไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน		
	2. พนักงานมีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ประณีต มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
9	2. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ	0	พนักงานสามารถสื่อสารภาษาไทยในระดับดี ในระดับหัวหน้าสามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้ตามความเหมาะสม
	1. พนักงานไม่มีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	2. พนักงานมีทักษะและความสามารถสื่อสารกับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้	3	กับหน้าที่และตำแหน่ง พิจารณาการทดลองสัมภาษณ์
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของทางสรรพสินค้า มี 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย การจำหน่ายสินค้าต่างๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน			
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน มีสินค้าที่ลกหลายสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
10	1. การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	1. การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	2
		2. การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	3
		ค่าคะแนนที่ได้	
11	2. มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน	1. ไม่มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน	0
		2. มีป้ายราคาที่จะซื้อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษและราคาอย่างชัดเจน	3
		ค่าคะแนนที่ได้	
12	3. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน	1. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายไม่มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน	0
		2. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน	3
		ค่าคะแนนที่ได้	



องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของทางสรรพสินค้า มี 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีป้ายราคาที่จะระบุสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคา อย่างชัดเจน ผลิตภัณฑ์จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน มีสินค้าที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
13	4. มีสินค้าที่หลากหลายสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มีสินค้าหลากหลายประเภทและหลากหลายยี่ห้อที่จะตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว 2. มีสินค้าหลากหลายประเภทและหลากหลายยี่ห้อและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว 	0	มีสินค้าหลากหลายประเภท ทุกหมวดหมู่และหลากหลายยี่ห้อให้ลูกค้ามีทางเลือก ซึ่งสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าและนักท่องเที่ยว
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของทางสรรพสินค้า มี 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 2.3 การให้บริการสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว มี 2 ตัวชี้วัด		คำอธิบาย	
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ก.พ. 10) มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว			
14	1. มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ก.พ. 10)		
	1. ไม่มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ก.พ. 10)	0	มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ก.พ. 10) ที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
	2. มีจุดให้บริการจ่ายคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว (ก.พ. 10)	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
15	2. มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว		
	1. ไม่มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว	0	มีการประกันสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการ เช่น การรับคืนสินค้าในกรณีสินค้ามีปัญหา
	2. มีการรับรองคุณภาพสินค้าและราคาแก่นักท่องเที่ยว	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของห้างสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
16	1. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน		
	1. หน่วยงานไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	0	มีคู่มือหรือเอกสารที่แสดงถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน
	2. หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน	3	พิจารณาจากหลักฐานลายลักษณ์อักษร
	ค่าคะแนนที่ได้		
17	2. มีการนำผลการประเมินของลูกค้ำมาพัฒนาพนักงาน		
	1. ไม่มีการนำผลการประเมินของลูกค้ำมาพัฒนาพนักงาน	0	หน่วยงานต้องนำผลของผลการประเมินลูกค้ำมาพัฒนา
	2. นำผลการประเมินของลูกค้ำมาพัฒนาพนักงาน	3	โดยอาจแจ้งให้ผู้บริหารหรือพนักงานทราบ และนำมาเป็น
	ค่าคะแนนที่ได้		แผนในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
18	3. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง		
	1. ไม่มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	0	การทำงานที่เป็นไปตามกฎหมายจะพิจารณาถึงเอกสาร
	2. มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์	3	และหลักฐานต่าง ๆ ตามกฎหมายข้อบังคับหรือกฎหมายอื่น
	ค่าคะแนนที่ได้		ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน เช่น ประกันสังคม

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การของห้างสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร มี 5 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการนำผลการประเมินของลูกค้ามาพัฒนาพนักงาน มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
19	4. การฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ		
	1. ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ	0	มีการอบรมพนักงานด้านบริการและความปลอดภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
	2. มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
20	5. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า		
	1. ไม่มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	0	ห้างสรรพสินค้ามีการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้าอย่างเคร่งครัดซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากคู่สัญญาระหว่างห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า
	2. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับศูนย์การค้า	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
	รวมคะแนน		



องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของห้างสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีเส้นทางอพยพ และบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
21	1. มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมใช้งานอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	0	มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษและสามารถใช้งานได้ทุกจุด ซึ่งการพิจารณาจากหลักฐานเชิงประจักษ์
	2. มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		
22	2. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ		
	1. ไม่มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	0	มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ
	2. มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ	3	
	ค่าคะแนนที่ได้		

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของทางสรรพสินค้า มี 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย มี 4 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีป้ายแสดงทางเข้าออกฉุกเฉินทั้งเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ			
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
23	3. มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้ง่ายโดยสวัสดิภาพ และสามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ	0	1. มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ
	2. มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ	3	1. มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสามารถดูได้จากแปลนอาคารและวัดจากสถานที่จริงว่ามีความถูกต้องหรือไม่ 2. บันไดอพยพซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน หรือมีป้ายบอกนำทางที่ชัดเจน เห็นได้เด่นชัด ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ 3. บันไดอพยพและทางอพยพมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีสิ่งกีดขวาง
24	4. มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ		
	1. ไม่มีมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	0	ทั้งสรรพสินค้า มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
	2. มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	3	สม่ำเสมอ
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			



องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของทั้งสรรพสินค้า มี 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.1 มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มี 1 ตัวชี้วัด				
คำอธิบาย มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณห้างสรรพสินค้า				
ลำดับตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด	
25	1. มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ในบริเวณห้างสรรพสินค้า	0	มีการวางแผนและการปฏิบัติการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและกวดขันการประหยัดพลังงานหรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า	
	1. ไม่มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและกวดขันการประหยัดพลังงานหรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า	3	มีการวางแผนและการปฏิบัติการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและกวดขันการประหยัดพลังงานหรือการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า	
คำคะแนนที่ได้				
รวมคะแนน				

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของห้างสรรพสินค้า มี 2 เกณฑ์ 2 ตัวชี้วัด เกณฑ์ 5.2 การบริการสังคม มี 1 ตัวชี้วัด			
คำอธิบาย มีระบบและการจัดการด้านพลังงานและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในบริเวณห้างสรรพสินค้า			
ลำดับ ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	เกณฑ์ คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
26	1. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		
	1. ไม่มีการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0	มีการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน หรือสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเสริมการขายสินค้า ที่บ้าน OTOP การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
	2. สนับสนุนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3	
ค่าคะแนนที่ได้			
รวมคะแนน			





ประกาศกรมการท่องเที่ยว
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
การให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว
มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๒ : ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การให้บริการและความปลอดภัย
ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๒ : ๒๕๕๗ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพ
และมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕
และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓
อธิบดีกรมการท่องเที่ยวจึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การให้บริการและความปลอดภัย
ในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๒ : ๒๕๕๗ ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

ว่าที่ร้อยตรี

(อานุภาพ เกษรสุวรรณ)
อธิบดีกรมการท่องเที่ยว



คณะกรรมการ

คณะที่ปรึกษา

ว่าที่ร้อยตรี อานุภาพ เกษรสุวรรณ
นายภาสิต พุ่มชูศรี
นางสุพิทย์ วีระใจ

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว
รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

คณะที่ปรึกษาโครงการ

ดร.แสงแข บุญศิริ
ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คณะผู้จัดทำและเรียบเรียง

นางสาวรัตนาวลัย ชันติจันญาไชย
นางสาวนิศารัตน์ วรประดิษฐ์
นางสาววัลภา ดงเรืองศรี
นางสาวเมธิกา จันญาไชย

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ
นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ
นักพัฒนาการท่องเที่ยว
เจ้าหน้าที่โครงการ

