



มาตรฐานเรือภัตตาคาร Dinner Cruise Standard



สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



มาตรฐานเรือภัตตาคาร



สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ชื่อหนังสือ : มาตรฐานเรือภัตตาคาร
ISBN : 978-974-7458-80-0
พิมพ์ครั้งที่ 2 : มิถุนายน 2554
จำนวนพิมพ์ : 300 เล่ม
จัดพิมพ์โดย : สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โทรศัพท์ 0 2215 8848, 0 2216 4422
Website : www.tourism.go.th, E-Mail : ssds@tourism.go.th
พิมพ์ที่ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดีย สแควร์
86 ถ.เจริญสนิทวงศ์ ซ.เจริญสนิทวงศ์ 57/2
แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700
โทรศัพท์ (02) 433-4791 โทรสาร (02) 881-8539 กต 0

คำนำ

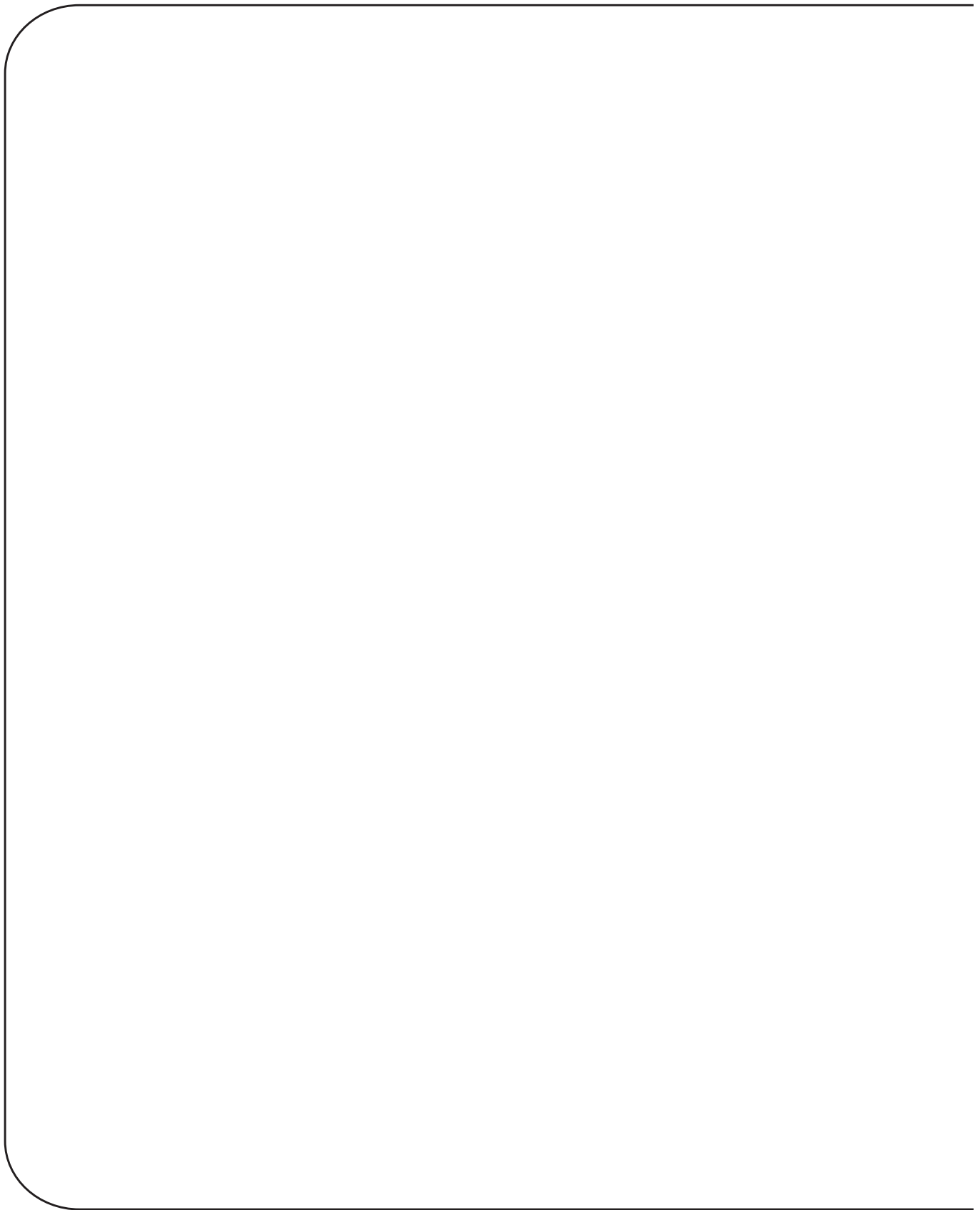
เรือภัตตาคารเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวทางน้ำที่ได้รับ
ความสนใจจากนักท่องเที่ยวและประชาชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยว
สามารถพักผ่อน รับประทานอาหาร และเพลิดเพลินกับการชมวิถีชีวิตที่
สวยงาม และชมวิถีชีวิตที่น่าสนใจตามเส้นทางน้ำ ผู้ประกอบการร้านอาหาร
ริมน้ำจึงได้ขยายประเภทธุรกิจร้านอาหารเป็นเรือภัตตาคารเพิ่มจำนวนมากขึ้น
ในช่วงเวลา 5 ปี

กรมการท่องเที่ยว ในฐานะหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีภารกิจหลักในการ
จัดทำมาตรฐานบริการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว
และมัคคุเทศก์ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของธุรกิจเรือภัตตาคาร จึงได้
จัดทำมาตรฐานเรือภัตตาคารขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมและ
สนับสนุนการประกอบธุรกิจเรือภัตตาคารให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน
ในเรื่องความปลอดภัย การให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและ
ความประทับใจให้นักท่องเที่ยว

กรมการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า มาตรฐานที่จัดทำขึ้นนี้จะเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาภาคส่วนเรือภัตตาคารให้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วย
สร้างเสริมการท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

กรมการท่องเที่ยว

ตุลาคม 2553



สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| ส่วนที่ 1 บทนำ | |
| ความสำคัญของมาตรฐาน | 2 |
| นิยามของคำสำคัญ | 2 |
| องค์ประกอบมาตรฐานเรือภัตตาคาร | 3 |
| หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินและรับรอง | 5 |
| ส่วนที่ 2 แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร | 10 |
| หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐาน | 23 |
| มาตรฐานเรือภัตตาคาร | 39 |
| ภาคผนวก | |
| ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว | |

มาตรฐานเรือภัตตาคาร

.....ส่วนที่ 1.....

ความสำคัญของมาตรฐานเรือภัตตาคาร

ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนั้นมีอยู่หลากหลาย เรือภัตตาคารเป็นบริการประเภทหนึ่งที่มีความนิยมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สร้างความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว และได้เรียนรู้วิถีชีวิตตามแบบวัฒนธรรมไทย กรมการท่องเที่ยวจึงได้จัดทำมาตรฐานเรือภัตตาคารขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดปัจจัยชี้วัดและการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานเรือภัตตาคาร เพื่อกำหนดระดับชั้นมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป รวมทั้งกำหนดแนวทางในการจัดการด้านบริการเรือภัตตาคารให้เป็นไปตามระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

นิยามของคำสำคัญ

การท่องเที่ยวทางน้ำ เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้เรือเป็นพาหนะล่องไปตามลำน้ำด้วยความเร็วที่ไม่มากนักไปตามเส้นทางน้ำที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม มีประวัติศาสตร์หรือวิถีชีวิตริมน้ำที่น่าสนใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือการล่องเรือเที่ยวคลอง แม่น้ำ ทะเลสาบอ่างเก็บน้ำ และการล่องเรือเที่ยวทะเล (ศูนย์บริการวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

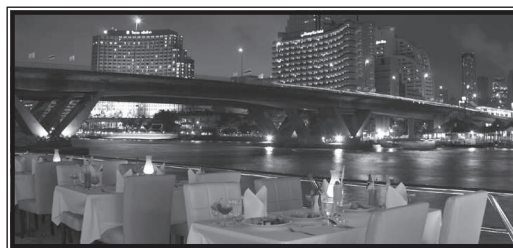
เรือโดยสาร และภัตตาคาร ตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ว่าด้วยกฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือ (ฉบับที่ 15) พ.ศ.2528 หมายความว่า เรือโดยสารที่มีสถานที่ประกอบอาหาร และจัดให้มีการบริการอาหารในเรือ



2 มาตรฐานเรือภัตตาคาร



เรือภัตตาคาร เป็นการท่องเที่ยวทางเรือประเภทหนึ่ง ได้แก่เรือโดยสารและภัตตาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนเพื่อความเพลิดเพลินและเพื่อรับประทานอาหาร



เกณฑ์ (Index) หมายถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้กำหนดคุณลักษณะขององค์ประกอบของมาตรฐานเรือภัตตาคาร

ตัวชี้วัด (Indicator) หมายถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อแสดงถึงคุณสมบัติของแต่ละเกณฑ์ ซึ่งตัวชี้วัดในการประเมินมาตรฐานเรือภัตตาคารมีทั้งที่อยู่ในรูปของค่าเชิงคุณภาพหรือรูปของค่าเชิงปริมาณ

การกำหนดมาตรฐานสำหรับเรือภัตตาคาร

การกำหนดมาตรฐานสำหรับเรือภัตตาคาร แบ่งออกเป็น 2 ภาคส่วน ดังนี้

1. **มาตรฐานระดับพื้นฐาน (Minimum Standard)** ซึ่งหมายถึง ระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการเรือภัตตาคารจำเป็นต้องมีและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ 2535 ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร, เทศบาล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา)

2. **มาตรฐานการส่งเสริม (Voluntary Standard)** เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ยกกระดับคุณภาพบริการ ซึ่งผู้ประกอบการควรมีและควรปฏิบัติให้ได้เพิ่มเติมจากมาตรฐานระดับพื้นฐาน เพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉก

เป็นสัญลักษณ์ในการแบ่งระดับมาตรฐานเรือภัตตาคาร โดยจัดแบ่งเป็น 3 ระดับเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ ระดับ 3 ดาว (☆☆☆) ระดับ 4 ดาว (☆☆☆☆) และระดับ 5 ดาว (☆☆☆☆☆)

องค์ประกอบมาตรฐานเรือภัตตาคาร

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานเรือภัตตาคาร ที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 40 เกณฑ์ รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ✓ การสื่อสารการตลาด (Marketing communication)
- ✓ การบริการ (Customer service)
- ✓ การตระหนักและรักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสังคมและวัฒนธรรม (Environmental and socio-cultural considerations)
- ✓ ความปลอดภัย (General safety and welfare)
- ✓ บริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard) หรือมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร

องค์ประกอบที่ 1 การสื่อสารการตลาด เกณฑ์ประกอบด้วย

- 1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง
- 2 มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ
- 3 มีการเก็บข้อมูลฐานลูกค้าเดิมและหาฐานลูกค้าใหม่อย่างเป็นระบบ
- 4 มีการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน
- 5 มีสื่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 6 มีสื่อการประชาสัมพันธ์ ภาษาต่างประเทศ

องค์ประกอบที่ 2 การบริการ เกณฑ์ประกอบด้วย

- 1 พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน
- 2 มีขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตั้งแต่การต้อนรับถึงการส่งลูกค้า เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง
- 3 การแสดงและความบันเทิงบนเรือไม่ขัดต่อประเพณี วัฒนธรรมอันดี
- 4 มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน
- 5 มีสื่อการบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น

4 มาตรฐานเรือภัตตาคาร

- 6 พนักงานควรมีทักษะความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา
- 7 การตกแต่งบรรยากาศในเรือสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย
- 8 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม
- 9 มีการจัดการอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ เช่น เด็กเล็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น
- 10 มีการออกแบบหรือการจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- 11 มีระบบการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ

องค์ประกอบที่ 3 การตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เกณฑ์ประกอบด้วย

- 1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
- 2 มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- 3 มีระบบการจัดการขยะที่ดี มีประสิทธิภาพ
- 4 มีระบบบำบัดน้ำเสีย
- 5 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
- 6 ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและน้ำ

องค์ประกอบที่ 4 ความปลอดภัย เกณฑ์ประกอบด้วย

- 1 มีการแสดงใบประกาศนียบัตรจากกรมขนส่งทางน้ำให้เห็นอย่างชัดเจน
- 2 มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ
- 3 มีขั้นตอนในการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดระยะเวลาเดินทาง
- 4 ควรมีจำนวนเครื่องยนต์เรือมากกว่า 1 เครื่องยนต์
- 5 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการเดินเรือเพียงพอ
- 6 มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
- 7 มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย
- 8 มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร

องค์ประกอบที่ 5 การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) เกณฑ์ประกอบด้วย

- 1 สถานที่เตรียมปรุงอาหารถูกสุขลักษณะ
- 2 สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ
- 3 อาหารและเครื่องปรุงต่าง ๆ มีความสะอาดปลอดภัยต่อการบริโภค
- 4 น้ำแข็งบริโภคจัดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดและมีอุปกรณ์ในการตัก
- 5 ภาชนะและอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสม
- 6 ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี
- 7 การเก็บรวบรวมขยะ/น้ำเสียในบริเวณครัวถูกสุขลักษณะ
- 8 ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชายหญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน
- 9 มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่าง ๆ

หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร

การวัดคุณภาพจะเป็นไปตามระบบการให้น้ำหนักและการคำนวณคะแนนโดยมีการคำนวณคะแนนเป็นการให้น้ำหนักตามความสำคัญซึ่งได้จากผลการสำรวจการให้ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ (ตามผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และการสำรวจกลุ่มต่างๆ ประกอบด้วยผู้ประกอบการเรือภัตตาคาร นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มัคคุเทศก์นำเที่ยว และประชาชนในชุมชนท้องถิ่นใกล้เคียง) โดยสรุปได้ดังนี้คือ

| องค์ประกอบ | น้ำหนักคะแนน |
|---|--------------------|
| ✓ บริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard) หรือ มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร | 20 % (.20) |
| ✓ มาตรฐานการสื่อสารการตลาด (Marketing communication) | 15% (.15) |
| ✓ การบริการ (Customer service) | 20 % (.20) |
| ✓ การตระหนักและรักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและ วัฒนธรรม (Environmental and socio-cultural considerations) | 20% (.20) |
| ✓ ความปลอดภัย (General safety and welfare) | 25% (.25) |
| รวม | 100% (1.00) |

วิธีการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร

1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินมาตรฐานเรือภัตตาคาร ได้แก่

1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Microsoft Excel

1.2 เครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

2 การสร้างแบบประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพมาตรฐานเรือภัตตาคารในครั้งนี้ใช้แบบประเมิน โดยมีเนื้อหาตามกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพเรือภัตตาคาร 5 องค์ประกอบ 38 เกณฑ์ กำหนดให้เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

| ค่าคะแนน | หมายถึง |
|----------|-------------|
| 5 | ดีมาก |
| 4 | ดี |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | พอใช้ |
| 1 | ควรปรับปรุง |

ดังตัวอย่างบางส่วนของแบบประเมิน ดังนี้

1. การสื่อสารการตลาด

1.1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง

| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------|
| 1 มีเอกสารรายการนำเที่ยวแสดงไว้เพื่อตรวจสอบ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียน ต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้า/บริการหรือบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 การจัดรูปแบบเอกสาร/รายการนำเที่ยวดึงดูดใจ สวยงามกระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 ภาพประกอบควรเป็นภาพถ่ายจากสถานที่จริงพร้อมคำอธิบาย เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 อ่านง่ายเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด ชัดเจน สละสลวยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 มีข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

3 แนวปฏิบัติในการประเมิน

ผู้ประเมิน ควรใช้แบบประเมิน ควบคู่กับคู่มือประเมินฯ โดยให้ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศ/หลักฐานที่แสดงถึงร่องรอยความมีคุณภาพ ผนวกกับการสังเกตหรือสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารเพื่อนร่วมงานหรือนักท่องเที่ยว ก่อนตัดสินใจให้คะแนนคุณภาพในแต่ละตัวชี้วัด ทั้งนี้ขอให้บันทึกร่องรอยความมีคุณภาพ โดยระบุข้อมูลที่ตรวจพบอย่างชัดเจน การให้คะแนนพิจารณาว่าสถานประกอบการเรือภัตตาคาร มีคุณสมบัติตรงกับตัวชี้วัดข้อใด และจะให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้จะมีค่าการให้คะแนน 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 คะแนนถึง 5 คะแนน

8 มาตรฐานเรือภัตตาคาร

ตัวอย่างบางส่วนของเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1. การสื่อสารการตลาด

เกณฑ์ที่ 1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง หมายถึง มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ครบถ้วน ดังนี้

| ระดับ 5 | ระดับ 4 | ระดับ 3 | ระดับ 2 | ระดับ 1 |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------|
| มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ครบถ้วน ดังนี้ 1. เขียนโฆษณา ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า 2. มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียนต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้าบริการให้แต่ส่วนดี ส่วนที่ไม่ดี ไม่บอกหรือบอกความจริงแค่ครึ่งเดียว 3. เลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด ชัดเจน สละสลวยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 4. ภาพประกอบจากสถานที่จริงเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น 5. มีศูนย์ติดต่อประสานงานในการรับส่งสินค้า การชำระเงินช่องทางที่สะดวก ติดต่อได้ น่าเชื่อถือ | มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในระดับ 5 อย่างน้อย 4 ข้อ | มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในระดับ 5 อย่างน้อย 3 ข้อ | มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว | ไม่มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว |

ข้อมูลประกอบการรายงาน :

- เอกสารรายการนำเที่ยว

4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่คณะกรรมการลงในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการเรือภัตตาคารที่ขอรับการประเมินและดำเนินการประเมินตามแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว นำแบบประเมินดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์โดยสมการ ดังนี้

4.1 การคิดค่าคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ค่าคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ} &= \text{คะแนนรวม} \times \text{ค่าน้ำหนักคะแนน} \\ \text{ระดับคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนรวมแต่ละองค์ประกอบ} \times \text{จำนวนองค์ประกอบ}}{\text{คะแนนสูงสุด}} \end{aligned}$$

4.2 การวัดเกณฑ์มาตรฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือ X) ของคุณภาพการปฏิบัติงานที่สังเกตได้ประกอบกับการนำเอกสารและหลักฐานประกอบในการพิจารณา เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม ประกาศนียบัตรของพนักงานที่ผ่านการอบรม เป็นต้น โดยมีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยเพื่อมีการจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้


| | | | |
|---|-----------|---|---------------|
| ✓ | 4.01-5.00 | ✓ | มาตรฐาน 5 ดาว |
| ✓ | 3.01-4.00 | ✓ | มาตรฐาน 4 ดาว |
| ✓ | 2.01-3.00 | ✓ | มาตรฐาน 3 ดาว |

อายุการรับรองคุณภาพ

เรือภัตตาคารที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์แล้ว ไปรับรองมีอายุ 2 ปี ในกรณีที่ต้องการรับการประเมินเพื่อปรับระดับคุณภาพสามารถขอรับการประเมินได้ใหม่ก่อนไปรับรองเดิมหมดอายุ โดยให้เสนอเอกสารประกอบการพิจารณาโดยชี้ให้เห็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอย่างชัดเจน

.....**ส่วนที่ 2**.....

1. แบบสำรวจเพื่อประกอบการพิจารณาให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร
2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร
3. มาตรฐานเรือภัตตาคาร

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  มาตรฐานการทอเลไทย | แบบสำรวจเพื่อประกอบการพิจารณาให้คะแนนตัวชี้วัด มาตรฐานเรือภัตตาคาร | OTD-TTS-R 304 วันที่สำรวจ..... |
|--|---|---------------------------------------|

1. การสื่อสารการตลาด

1.1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง

| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 มีเอกสารรายการนำเที่ยวแสดงไว้เพื่อตรวจสอบ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียน ต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้าไม่ปกปิดข้อมูล สินค้า/บริการ หรือบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 การจัดรูปแบบเอกสาร/รายการนำเที่ยวดึงดูดใจ สวยงาม กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 ภาพประกอบควรเป็นภาพถ่ายจากสถานที่จริงพร้อมคำอธิบายเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยว สามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 อ่านง่ายเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน สละสลวยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 มีข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

1.2 มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ

| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|----------------|
| 1 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับสินค้า/ การบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับ (Service Guarantee) โดยการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2 พนักงานขายมีวิธีการขาย หรือกระบวนการขายสินค้า โดยการให้ข้อมูลชัดเจนตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตรงตามความเป็นจริง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.3 มีการเก็บข้อมูลฐานลูกค้าเดิมและหาฐานลูกค้าใหม่อย่างเป็นระบบ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (Customer Profiling) ทั้งเก่าและใหม่ จัดทำเป็นฐานข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อการติดต่อ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 ส่งข่าวสอบถามดูแลติดตามอย่างสม่ำเสมอในลักษณะ After Sell Service เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship Management) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้าฯ ระยะยาว | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 สร้างเครือข่ายร่วมกับกลุ่มธุรกิจ เช่น การเป็นสมาชิกสมาคม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.4 มีการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีศูนย์บริการข้อมูล หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อที่สามารถจดจำง่าย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 ดำเนินรายการตามโปรแกรม ไม่ตัดทอนหรือเปลี่ยนแปลงทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 ในระหว่างให้บริการนำเที่ยว ต้องให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันไว้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.5 มีสื่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มองหาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้กับธุรกิจอยู่เสมอ ระบบ Online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| ระบบ Offline | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 ติดต่อส่งข่าวประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น การจัดทำของสมนาคุณลูกค้า รวมทั้งโปรโมชั่นพิเศษต่างๆ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

12 มาตรฐานเรือภัตตาคาร

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 3 มองหาช่องทางในการจัดจำหน่ายให้กับธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ เช่น การออกงานกับหน่วยงานราชการ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 1.6 มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| - จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นภาษาต่าง ๆ มากกว่า 2 ภาษาได้แก่ ภาษา..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. การบริการ | | | |
| 2.1 พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 พนักงานใหม่ได้รับการฝึกอบรมปฐมนิเทศอย่างเหมาะสม เพื่อรับทราบเกี่ยวกับระเบียบวินัยต่างๆ ลำดับขั้นตอน ในการทำงาน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีแผนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีการสร้างคู่มือขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 มีระบบการประเมิน/ตรวจสอบ ที่มีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 พนักงานต้อนรับมีขั้นตอนในการทักทาย เช่น ยกมือไหว้ และกล่าวคำสวัสดิ์ พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเช่นจองไว้ หรือเปล่า มากี่คน แล้วนำทางสู่โต๊ะอาหาร (กรุ๊ปเดียวกัน ควรอยู่ด้วยกัน) ฯลฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 การเสิร์ฟเครื่องดื่ม เครื่องดื่มทุกชนิดทั้งที่มีแอลกอฮอล์ และไม่มี ใช้หลักการเสิร์ฟเดียวกันคือวางแก้วน้ำ บนโต๊ะด้านขวาของลูกค้า แล้วรินน้ำจากขวดหรือ เหยือกลงแก้ว อย่าให้กระทบกัน เข้าเสิร์ฟทางด้านขวา ห้ามจับส่วนบนของแก้วหรือปากแก้วเด็ดขาด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 ระหว่างรับประทานอาหารดูแลลูกค้าสอบถามรสชาติ อาหารและความถูกต้องของอาหาร การเติมน้ำดื่ม เป็นระยะ การรับ Order เพิ่มเติม การตอบรับข้อ เสนอแนะของลูกค้า ฯลฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 4 การถอนและเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีความจำเป็น ต้องใช้ออกไปจากโต๊ะเพื่อความสะอาดสวยงามในการ รับประทานอาหารของลูกค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 การส่งลูกค้าเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง กล่าวขอบคุณ พร้อมเชิญชวนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.3 การแสดงและความบันเทิงบนเรือ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 ไม่มีการแสดง หรือ ดัดตั้งสื่อต่างๆที่ขัดต่อวัฒนธรรม อันดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณีไทย ตามเทศกาลสำคัญ ฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 อาจมีกิจกรรม/บริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาฉลอง ในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดดอกไม้ สถานที่ สำหรับ ฉลองวันแต่งงาน เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.4 มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว ให้เกิดความ พึงพอใจ (จัดทำแผนที่เส้นทางนำเที่ยว ศึกษาเส้นทาง และข้อมูลท่องเที่ยว) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 ไม่บรรยาย อธิบายกล่าวถึงเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่ประเทศ และการท่องเที่ยวของประเทศ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ เส้นทาง และเกร็ดอื่นๆ ของสถานที่ที่นำเที่ยวตามความเหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 อาจมีการจัดกิจกรรมความรู้ให้สอดคล้องกับเทศกาล การท่องเที่ยวในบางโอกาส | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.5 มีสื่อบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 จัดทำเอกสารแผ่นพับสิ่งพิมพ์หรือสื่อโสตทัศนูปกรณ์ อื่นๆ (เทป, วีดีโอ, ซีดี) ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นของ แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ พอสังเขปเพื่อดึงดูดความสนใจ และสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว มากกว่า 3 ภาษา ได้แก่ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

14 มาตรฐานเรื่องภัตตาคาร

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|---|
| 2 ภาษาและข้อมูลที่ใช้สื่อความหมาย ต้องครอบคลุม และสามารถเข้าใจง่าย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 อาจมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นบางโอกาส | | | |
| 2.6 พนักงานควรมีทักษะความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 ควรมีพนักงานที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาต่างประเทศอื่นๆได้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 30 ของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการบริการลูกค้าต่างชาติ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีสื่อรูปภาพ หรือ คำอธิบายภาษาต่างประเทศสั้นๆ ให้เข้าใจลักษณะอาหารได้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีความรู้เกี่ยวกับอาหาร รายการอาหารเป็นอย่างดี ว่าส่วนประกอบสำคัญมีอะไรบ้าง ประุงด้วยวิธีใด เพื่ออธิบายแก่ลูกค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.7 การตกแต่งบรรยากาศในเรือสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 สนับสนุนการเลือกใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ หัตถกรรม งานฝีมือของไทยในการบรรจุและตกแต่งอาหาร | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 สนับสนุนการเลือกใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ หัตถกรรม งานฝีมือของไทยในการตกแต่งสถานที่ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 การออกแบบรวมถึงบรรยากาศสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2.8 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีคุณลักษณะบริการที่ดี 7 ประการ (SERVICE) - หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ เป็นกันเอง เอื้ออาทร ลูกค้า - ตอบสนองความต้องการทันที คอยดูแล เอาใจใส่นักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร เช่นอยากดื่มน้ำ ถ่ายรูป เป็นต้น - แสดงออกอย่างให้เกิดริตลูกค้า รักษาเกียรติที่ ดีงาม สุภาพเรียบร้อย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|
| - ให้บริการอย่างเต็มใจ และสมัครใจ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| - บริการสวมเครื่องแบบที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ มีภาพพจน์ที่ดี เช่น การยกมือไหว้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| - สุขภาพ อ่อนนุ่ม และอ่อนโยน รู้จักขอโทษและขอโทษ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| - พนักงานแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการดูแลคนแก่ เด็ก อย่างใกล้ชิด เช่น การพาลงเรือ การหาที่นั่ง เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. มีสร้างความประทับใจ เช่น การให้ของที่ระลึก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

2.9 มีการจัดการอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ

| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|------------|
| กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ดังนี้ | | | |
| 1 ทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารและตัวเรือ : พื้นผิวต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น สามารถขึ้นลงได้สะดวก มีความลาดชันไม่เกิน 1/10 และมีผนังหรือราวกันตกทั้ง 2 ด้าน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้อำนวยความสะดวกคนชรา พิกัดสำหรับเรือที่มีจำนวนตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 จัดให้มีห้องส้วมสำหรับคนพิการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการพิเศษสำหรับเด็กเล็ก เช่น เก้าอี้เสริม ห้องน้ำ ฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

2.10 มีการออกแบบหรือการจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|
| 1 มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณทำงาน(โดยทั่วไปอย่างน้อย 220 ลักซ์ หรือ /20 ฟุตเทียน) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มาตรฐานระดับเสียงเฉลี่ยตลอดระยะเวลาประกอบการไม่เกิน 90 เดซิเบลเอ และระดับเสียงสูงสุดไม่เกิน 110 เดซิเบล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 คุณภาพอากาศ มีระบบการระบายอากาศที่ดี สามารถระบายกลิ่นควัน ไอน้ำ และความร้อนได้ มีเครื่องช่วยระบายอากาศในบริเวณปิด เช่น ห้องปรับอากาศ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 มีโครงสร้าง/การออกแบบเหมาะสมพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่แออัด สามารถเดินไปมาระหว่างโต๊ะอาหารได้สะดวก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

16 มาตรฐานเรื่องทัศนคติ

| 2.11 มีระบบการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|------------|
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีการวางระบบการให้บริการที่ดี โดยมีขั้นตอนชัดเจน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 จัดให้มีใบแสดงความคิดเห็นหรือติชมการบริการในที่เห็นได้ง่าย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 บุคลากรให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีการแก้ไขความผิดพลาดอย่างทันท่วงที | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 ให้ข้อเสนอในการแก้ปัญหาด้วยความยุติธรรมแก่ลูกค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 บันทึกสถิติ จำแนกหมวดหมู่ความผิดพลาดหรือสาเหตุของความไม่พึงพอใจ รวมถึงความถี่ ระดับความรุนแรง และวิธีที่ใช้ในการแก้ไขสถานการณ์แต่ละครั้งด้วย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 จัดทำการค้นคว้าและวิจัยถึงเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจที่จะไม่กลับมาใช้บริการอีก เพื่อวางระบบป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. การตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม | | | |
| 3.1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. ด้านเศรษฐกิจ จัดสรรผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้วยการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| - สร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันให้กับพนักงานในเรื่องของการทำงาน โดยไม่ยึดติดในเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือ สถานะทางสังคม | | | |
| - จัดให้มีระบบการให้ค่าชดเชย ค่าตอบแทน และผลประโยชน์สำหรับพนักงาน รวมทั้งในเรื่องของการประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต และค่าทันตกรรม | | | |
| 2. ด้านกฎหมาย ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เช่น ไม่จ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. ด้านจริยธรรม มีการบริจาค โครงการช่วยเหลือสังคม (ระบุ)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. โครงการริเริ่มตามความสมัครใจ หรือนโยบายของผู้บริหาร..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

18 มาตรฐานเรือภัตตาคาร

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 2 ท่อน้ำต้องมีขนาดพอเหมาะ ไม่มีการอุดตันและการไหลย้อนของน้ำเสีย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 ของเสียจากครัวที่มีไขมันและน้ำมันจะต้องผ่านตัวดักไขมันที่ได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนส่งไปยังหน่วยบำบัดน้ำเสียบนฝั่ง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 มีหลักฐานการส่งของเสีย น้ำเสียไปบำบัดโดยหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่ภาครัฐให้การรับรอง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3.5 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 ลด ละ เลิกการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก เช่น โฟม พลาสติก ฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดไฟ เช่น (ฉลากเบอร์ 5 ฯลฯ) (ระบุ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 เลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ฯลฯ ได้แก่ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | พิจารณาร่วมกับคู่มือการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม |
| 3.6 ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและน้ำ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 กำหนดวิธีการประหยัดพลังงานในองค์กร เช่น 108 วิธีประหยัดพลังงาน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีการนำแผนหรือนโยบายสู่ขั้นตอนการปฏิบัติและมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีการพิจารณาเลือกใช้อุปกรณ์ทดแทน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. ความปลอดภัย | | | |
| 4.1 มีการแสดงใบประกาศนียบัตรจากกรมขนส่งทางน้ำให้เห็นอย่างชัดเจน | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีใบอนุญาตใช้เรือ ที่ออกโดย ขน.แสดงไว้อย่างชัดเจน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีป้ายบอกชื่อหรือสัญลักษณ์ พร้อมเลขทะเบียนเรือ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีป้ายระบุจำนวนผู้โดยสารแสดงไว้อย่างชัดเจน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| 4.2 มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|----------------|
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่ใช้งานได้ดี ครบตามจำนวน ผู้โดยสาร วางในจุดที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีน้ำยาดับเพลิงประจำเรือที่มีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 ได้รับการการรับรองด้านความปลอดภัย เช่น Safety boat เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.3 มีขั้นตอนในการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดการเดินทาง | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 ก่อนออกเดินทาง ตรวจสอบสภาพเรือโดยทั่วไปและ อุปกรณ์ให้เรียบร้อย ตรวจสอบจำนวนลูกทัวร์ให้ครบ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 เมื่อเริ่มเดินทาง กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว แนะนำ กำหนดการ ที่มงาน สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึง อุปกรณ์ช่วยชีวิตต่างๆ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 แนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องขณะท่องเที่ยวของลูกค้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง กล่าวขอบคุณลูกค้า และ เตือนให้ตรวจสอบสัมภาระให้ครบถ้วน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 จัดทำคู่มือ/เอกสารด้านความปลอดภัยแนะนำ นักท่องเที่ยวในการเดินทาง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.4 จำนวนเครื่องยนต์ของเรือควรมีมากกว่า 1 เครื่องยนต์ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| เรือมีมากกว่า 1 เครื่องยนต์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.5 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการเดินเรือเพียงพอ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีพนักงานขับเรือได้รับประกาศนียบัตรจากกรม การขนส่งทางน้ำถูกต้องตามประเภทเรือ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีกัปตันและผู้ช่วยกัปตัน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.6 มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน | | | |
| (สัมภาษณ์กัปตันเรือ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเกิดกรณีหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉิน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

20 มาตรฐานเรื่องภัตตาคาร

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2 มีการซ่อมแผนกเงิน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 มีการตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 มีเอกสารบันทึกการฝึกซ่อม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.7 มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรับฟังข่าวสาร แจ้งเหตุฯ ได้ตามความเหมาะสมกับขนาดและ ประเภทเรือ ตามข้อบังคับฯ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 มีเอกสารตรวจเช็คตามระยะเวลาที่กำหนด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4.8 มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1 มีเอกสารแสดง การทำประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร ตามจำนวนที่อนุญาตให้บรรทุกได้ โดยวงเงินประกัน ไม่น้อยกว่าที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. ประกันภัย บุคคลที่ 3 (ทุกปี) เลขที่กรมธรรม์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) | | | |
| 5.1 สถานที่เตรียมปรุงอาหารถูกสุขลักษณะ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. พื้น ผนัง เพดาน ทำด้วยวัสดุแข็งแรง ทนทาน เหมาะสมกับพื้นที่ใช้งาน อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด สะอาด * | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. โต๊ะที่เตรียมปรุงอาหาร ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถ ทำความสะอาดง่ายและต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. บริเวณที่เตรียมปรุงอาหาร มีการระบายอากาศที่ดี ในบริเวณปิดเช่นห้องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ หรือปล่องระบายควัน* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. มีแสงสว่างเพียงพอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.2 สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. สะอาด เป็นระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้แข็งแรงอยู่ในสภาพดี ไม่มีฝุ่นละออง คราบมัน คราบอาหารเครื่องดื่มตกค้าง * | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2. การจัดวางภาชนะอุปกรณ์ บนโต๊ะอาหารไว้พร้อมให้บริการ เช่น กระดาษเช็ดปาก เครื่องปรุงรส ไม้จิ้มฟัน แก้วน้ำดื่ม ที่ถูกสุขลักษณะ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. ติดป้ายเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. มีแสงสว่างเพียงพอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. ห้ามนำสัตว์ทุกชนิดเข้าไปสถานที่รับประทานอาหาร* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.3 อาหารและสารปรุงแต่งมีความปลอดภัยต่อการบริโภค | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ต้องล้างให้สะอาด ก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน อาหารประเภท เนื้อสัตว์ทุกชนิดต้องเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5°C * | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. สารปรุงแต่ง ใช้สารปรุงแต่งที่มีความปลอดภัยหรือมี เครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่น มีเลขสารบบ อาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวง อุตสาหกรรม ต้องไม่ใช่สารปลอมปน สารที่ไม่ใช่อาหาร หรือสารที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภค* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. อาหารปรุงสำเร็จ เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด ตลอดเวลาและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. มีการออกแบบตกแต่งอาหารอย่างสวยงาม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.4 น้ำแข็งบริโภค จัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการตัก | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| ต้องเป็นน้ำแข็งที่ผลิตเพื่อใช้ในการบริโภคโดยเฉพาะเก็บใน ภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการตักที่มีด้ามยาว เพียงพอเพื่อป้องกันการปนเปื้อนและไม่มีสิ่งของอื่นแช่ปนอยู่ กับน้ำแข็ง* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.5 ภาชนะอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บ อย่างเหมาะสม | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหาร ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัย อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด ไม่เป็นพิษและไม่ถูกกัดกร่อนด้วย อาหารที่มีความเป็นกรดสูง หรืออาหารร้อน* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

22 มาตรฐานเรื่องกักตาดการ

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2. ภาชนะที่ใส่เครื่องปรุง ต้องทำด้วยวัสดุทนการกัดกร่อนได้ดี เช่น กระจกเคลือบขาว สแตนเลสและมีฝาปิด* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. เขียง/มีด ต้องอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด หรือแตกเป็นร่อง ไม่มีเชื้อรา เขียงและมีดต้องแยกใช้ระหว่างอาหารสด อาหารปรุงสุกและผลไม้* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. ช้อน ส้อม ตะเกียบ ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัย เช่น ตะเกียบไม้ไม่ตกแต่งสี หรือตะเกียบที่ทำจากพลาสติก คุณภาพดีสีขาวหรือครีม เก็บวางในลักษณะตั้งเอาด้ามจับไว้ด้านบน ใส่ในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเรียงเป็นระเบียบไปในทางเดียวกัน เพื่อหยิบจับเฉพาะด้ามเท่านั้น* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใส่อาหารทุกประเภทต้องล้างให้สะอาด โดยกำจัดเศษอาหารและล้างคราบสกปรกออกก่อนแล้ว จึงล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ จากนั้นล้างด้วยน้ำสะอาดอีกอย่างน้อย 2 ครั้ง คว่ำให้แห้งในที่โปร่งสะอาด แล้วนำไปเก็บในที่สะอาดมีการปกปิดป้องกันการปนเปื้อนจากฝุ่นและสัตว์แมลงนำโรค | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. ภาชนะอุปกรณ์ทุกประเภท ต้องเก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.6 ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้เตรียมอาหาร หรือผู้ทำงานเกี่ยวกับอาหาร ต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม เพื่อป้องกันเส้นผมและสิ่งสกปรกปนเปื้อนในอาหาร* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. ผู้สัมผัสที่มีบาดแผลที่มือ ต้องปกปิดแผลให้มิดชิดหรือหลีกเลี่ยงไปปฏิบัติหน้าที่อื่น จนกว่าบาดแผลจะหาย* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. ผู้สัมผัสอาหารต้องตัดเล็บสั้น / ไม่ทาสีเล็บและไม่สวมเครื่องประดับที่นิ้วมือและข้อมือ* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. ผู้สัมผัสอาหาร ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี หากเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ เช่น วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด ไวรัสตับอักเสบและโรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ อูจจาระร่วง ฯลฯ ต้องหยุดปฏิบัติงาน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| จนกว่าจะหายเป็นปกติและต้องได้รับการตรวจสอบภาพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง* | | | |
| 5. ผู้ประกอบอาหาร ต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร (มีหนังสือหรือใบประกาศรับรอง)* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. มีการตรวจสอบจัดทำแบบบันทึกการตรวจสอบลักษณะส่วน บุคคลของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.7 การเก็บรวบรวมขยะ / น้ำเสียในครัวถูกสุขลักษณะ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. มีถังรวบรวมขยะมูลฝอย โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม้รั่วซึม มีฝาปิด ควรใช้ถังพลาสติกสวมไว้ด้านใน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. มีรางระบายน้ำเสีย โดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและที่ล้าง ภาชนะอุปกรณ์ รางระบายน้ำ มีสภาพดี ไม่แตกร้าว อุดตัน มีการดักกรองเศษอาหารและติดตั้งบ่อดักไขมัน และดักเศษ อาหารและคราบไขมันทั้งเป็นประจำ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. มีการคัดแยกขยะ ได้แก่ ขยะแห้ง ขยะเปียก ขยะรีไซเคิล | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.8 ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชายหญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. ห้องส้วมควรแยกออกจากครัวและต้องดูแลรักษาความสะอาด ตลอดเวลา* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. มีห้องสุขา แยกชาย-หญิง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ต่างๆ เช่นอ่างล้างมือ ถังขยะ จะต้องอยู่ ในสภาพที่ดี สะอาด ไม่มีคราบสกปรก ไม่ส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีสบู่/น้ำยาล้างมือ/น้ำใช้เพียงพอตลอดเวลาเปิดให้บริการ* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5.9 มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่าง ๆ | | | |
| | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
| 1. มีการป้องกันไม่ให้สัตว์และแมลงเข้าสู่บริเวณเตรียมปรุงและ บริเวณที่รับประทานอาหาร เช่น ติดมุ้งลวด กรงช่องเปิดต่างๆ เช่น ท่อ/ช่องระบายน้ำ ช่องเพดาน รอยแตกกยลย ติดตั้ง อุปกรณ์ดักจับแมลง เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

24 มาตรฐานเรือภัตตาคาร

| (ต่อ) | ใช่ | ไม่ใช่ | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 2. ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ และพื้นบริเวณห้องครัวและห้องรับประทานอาหาร รวมถึงวางระบายน้ำทุกวันหลังปิดการให้บริการ เพื่อกำจัดแหล่งอาหารของสัตว์และแมลง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. มีและปฏิบัติตามโปรแกรมการควบคุมสัตว์และแมลงพาหะนำโรค | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

บรรณานุกรม

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2546). การพัฒนาการให้บริการ อาหาร เครื่องดื่ม ของร้านอาหาร ภัตตาคาร หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.

ผศ.ดร.นฤมล นันทรักษ์ (2550). ภัตตาคารไทยในอนาคตกับการบริหารจัดการร้านอาหารให้ยั่งยืน หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. คู่มือผู้ประกอบการร้านอาหาร

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. คู่มือสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร

กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. บอด้กไขมัน คินน้ำใส ให้สิ่งแวดล้อม สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. 108 วิธีประหยัดพลังงาน

สำนักงานเลขาธิการโครงการฉลากเขียว สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. คู่มือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม ปี 2550

กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย. ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549). การส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ

Beaujean, M., Davidson, J. & Madge, S. (2006). The 'moment of truth' in customer service. *The McKinsey Quarterly*, 1, 63-73.

Blodgett, J. G., Wakefield, K. L. & Barnes, J. H. (1995). The effects of customer service on consumer complaining behavior. *Journal of Service Marketing*, 9(4), 31-42.

Dwyer, Mistilis, Forsyth & Rao (2001) http://eprint.uq.edu.au/archive/00004618/01/kc_mice.pdf

Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2006). Retrieved December 27, 2006, from www.belkcollege.uncc.edu/mjkhouja/04%20Design.ppt.

Garvin, David A. (2000). Learning in Action, A Guide to Putting the learning Organization to work. Harvard Business School Press.

Hing et al. (1998) in Kom Campiranon, *Understanding crisis vulnerability of the MICE sector: A case study of Thailand*, retrived from http://eprint.uq.edu.au/archive/00004618/01/kc_mice.pdf

- Hoffman, K. D., Kellery, S. W. & Rotalsky, H. M. (1995). Tracking service failures and employee recovery efforts. *Journal of Service Marketing*, 9(2), 49-61.
- Laws, E. (2002). *Tourism marketing: Quality and service management perspectives*. London: Continuum.
- Morais, D. B., Dorsch, M. J. & Backman, S. J. (2004). Can tourism providers buy their customers' loyalty? Examining the influence of customer-provider investment on loyalty. *Journal of Travel Research*, 42, 235-243.
- Morais, D. B., Kerstetter, D. L. & Yarnal, C. M. (2006). The love triangle: Loyal relationships among providers, customers, and their friends. *Journal of Travel Research*, 44, 379-386.
- Schlesinger & Heskett (1991). Retrieved August 2007, from www.en.wikipedia.org.
- Tourism Certification: An analysis of Green Globe 21 and other tourism certification programmes, Report by Synergy for WWF-UK, August 2000.
- Walker, J. L. (1995). Service encounter satisfaction: Conceptualized. *Journal of Service Marketing*, 9(1), 5-23.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Website

www.tatnews.org/

www.tourismaccreditation.com.au

www.qualmark.co.nz

www.tourismnewzealand.com

www.greenglobe21.com

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

| | | |
|--------------|-----------|---------------------------------------|
| 1. นายสุพล | ศรีพันธุ์ | อธิบดีกรมการท่องเที่ยว |
| 2. นายสุวัตร | สิทธิหล่อ | รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว |
| 3. นางมยุรี | ทองสงฆ์ | ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว |

คณะผู้จัดทำและเรียบเรียง

| | | |
|--------------------|---------------|---------------------------------|
| 1. นางสาวรัตนาวลัย | ขันติจันญาไชย | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ |
| 2. นางสาวจิรินทร์ | วิศวะสุขมงคล | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ |
| 3. นายสันติพงศ์ | บุญเลิศ | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ |
| 4. นายชัชฎ์พงศ์ | อติลักษณ์เมธี | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ |
| 5. นางสาวอรณี | อนุตรเมธากุล | นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ |