

ประกาศกรมการท่องเที่ยว

เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว
มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓ อธิบดีกรมการท่องเที่ยวออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ ดังมีรายการละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

สุพล ศรีพันธุ์

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

(Tourist Information Center)

๑. ขอบข่าย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการในลักษณะการให้บริการสาธารณะ ไม่ครอบคลุมศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการในลักษณะการให้บริการธุรกิจนำเที่ยว

๒. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มีดังนี้

- ๒.๑ มาตรฐาน หมายความว่า มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว และเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นของศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องมีในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- ๒.๒ ศูนย์บริการ หมายความว่า ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว
- ๒.๓ หน่วยงาน หมายความว่า หน่วยงานผู้ให้บริการ หรือผู้บริหารศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว
- ๒.๔ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว (Tourist Information Center) หมายความว่า สถานที่ที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยสามารถเข้าถึงโดยตรง รวมถึงใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต มีพันธกิจหรือวัตถุประสงค์ในการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน
- ๒.๕ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก หมายความว่า ศูนย์บริการที่มีสถานที่ตั้งถาวร มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว มีการวางแผนและบริหารจัดการศูนย์บริการ การจัดการบุคลากร และการจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ภายในที่ตั้งหรืออาคารของหน่วยงาน
- ๒.๖ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข หมายความว่า ศูนย์บริการที่มีสถานที่ตั้งถาวรหรือกึ่งถาวร มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว และมีการจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว

๓. คุณลักษณะที่ต้องการ

- ๓.๑ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว จะต้องเป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนด กฎ กฏกระทรวง พระราชกฤษฎีกา พระราชบัญญัติ หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทกิจการ อาทิ เช่น
 - พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒
 - พระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑
 - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวของสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
 - พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒
 - พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑
 - พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘
 - พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓
- เป็นต้น

- ๓.๒ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีสถานที่ตั้ง มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการวางแผนและบริหารจัดการศูนย์บริการ มีการจัดการบุคลากรของศูนย์บริการ มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนบริการเสริมอื่น ๆ ที่กำหนด ตามประเภทของศูนย์บริการ
- ๓.๓ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการต้องมีคุณภาพในข้อมูลที่ให้บริการ มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน
- ๓.๔ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือสูงกว่า
- ๓.๕ ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน ตามกฎหมายแรงงาน และสิทธิมนุษยชน รวมถึง การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และเหมาะสม

๔. องค์ประกอบของมาตรฐาน

องค์ประกอบในการประเมินระดับคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มีจำนวน ๖ องค์ประกอบ ตัวชี้วัดจำนวน ๓๔ ตัวชี้วัด ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบ มีคำอธิบาย รายละเอียดของตัวชี้วัด และการพิจารณา ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ ๑ สถานที่ตั้ง

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ ความสะดวกในการเข้าถึง

พิจารณาจากความสะดวก รวดเร็วของนักท่องเที่ยวในการเข้าถึงศูนย์บริการ โดยพาหนะทุกชนิด ทั้งพาหนะส่วนตัวและบริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดที่ ๒ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง

พิจารณาจากความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์บริการ ให้อยู่ในทำเลที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว หรือแหล่งชุมชน โดยดูจากระยะทาง

ตัวชี้วัดที่ ๓ สภาพอาคาร สถานที่

พิจารณาจากสภาพทางกายภาพภายนอก และภายใน คือ ตัวอาคาร สถานที่ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ ๔ การสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น

พิจารณาจากสภาพทางกายภาพภายนอก และภายใน คือ การตกแต่งอาคาร หรือศูนย์บริการ สะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ในท้องถิ่น หรือไม่มีความขัดแย้งกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น

ตัวชี้วัดที่ ๕ ความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน

พิจารณาจากการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย ตลอดจนอุปกรณ์ฉุกเฉิน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น อัคคีภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น

องค์ประกอบที่ ๒ สิ่งอำนวยความสะดวก

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๖ สัดส่วนพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการ

พิจารณาขนาดพื้นที่พักผ่อน และขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการ เฉพาะพื้นที่ส่วนให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว โดยนำมากำหนดสัดส่วนของพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการเป็นจำนวนร้อยละ

ตัวชี้วัดที่ ๗ ห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก

พิจารณาจากจำนวนห้องน้ำ การแบ่งแยกห้องน้ำสำหรับผู้ชายและผู้หญิง ความสะอาด รวมถึง การที่คนพิการสามารถเข้าใช้ได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข

พิจารณาจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการห้องน้ำสาธารณะจากแหล่งอื่น ๆ ได้ ภายในรัศมีไม่เกิน ๒๕๐ เมตร และความสะอาด

ตัวชี้วัดที่ ๘ อุปกรณ์ในการปฐมพยาบาล

พิจารณาจากการเตรียมความพร้อมในเรื่องการปฐมพยาบาล กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องมีชุดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ตัวชี้วัดที่ ๙ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เบื้องต้น สำหรับคนพิการที่เข้ามาใช้บริการ คือ ทางลาด เคาน์เตอร์ ป้ายสัญลักษณ์ และที่จอดรถสำหรับคนพิการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ศูนย์บริการ บริการ หรือจัดให้บริการกับนักท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

องค์ประกอบที่ ๓ การวางแผนและการจัดการศูนย์บริการ

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๔ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑๑ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

พิจารณาจากการมีการจัดทำแผนหรือไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๒ กระบวนการวางแผนและมีส่วนร่วม

พิจารณาจากกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ โดยดูจากขั้นตอนกระบวนการในการวางแผนและการให้บุคลากรภายในหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน

ตัวชี้วัดที่ ๑๓ กระบวนการปฏิบัติตามแผน

พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้วางแผนไว้ โดยดูจากร้อยละของการปฏิบัติงานตามแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ ๑๔ การประเมินผลการดำเนินการ

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีผลการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการ โดยวัดจากการปฏิบัติงานตามแผนงาน

องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการบุคลากร

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๗ ข้อ โดยแบ่งเป็น ๒ องค์ประกอบย่อย คือ การจัดการบุคลากรภายใน ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๔ ข้อ และการจัดการบุคลากรภายนอก ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๓ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

การจัดการบุคลากรภายใน

ตัวชี้วัดที่ ๑๕ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร ไม่ว่าจะใช้วิธีเสาะแสวงหาแหล่งผู้มีความรู้ หรือการชักจูงให้มาสมัคร โดยวิธีการต่าง ๆ ที่จะเข้ามาทำงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๑๖ การกำหนดตำแหน่ง ภารกิจ ความรับผิดชอบ

พิจารณาการมีหรือไม่มีการกำหนดตำแหน่ง ภารกิจ ความรับผิดชอบของบุคลากรในศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๗ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ

พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๘ การฝึกอบรม

พิจารณาจากจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่นักท่องเที่ยว

การจัดการบุคลากรภายนอก

ตัวชี้วัดที่ ๑๙ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร ไม่ว่าจะใช้วิธีเสาะแสวงหาแหล่งผู้มีความรู้ หรือการชักจูงให้มาสมัคร โดยวิธีการต่าง ๆ ที่จะเข้ามาทำงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๒๐ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ

พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรภายนอกที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒๑ การฝึกอบรม

พิจารณาจากจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งบุคลากรภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ เข้าร่วมฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ ๕ คุณภาพการบริการของบุคลากร

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๗ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๒๒ ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ

พิจารณาจากความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยดูจากการให้บริการตามเวลาทำการ ของศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒๓ การแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการ

พิจารณาจากการแต่งกายที่สุภาพ หรือชุดท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ตัวชี้วัดที่ ๒๔ ความสามารถในการให้ข้อมูล

พิจารณาจากวิธีการนำเสนอ การพูด การอธิบายข้อมูล มีความถูกต้อง ชัดเจน เป็นไปอย่างสุภาพ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ตัวชี้วัดที่ ๒๕ ความสามารถในการช่วยเหลือ

พิจารณาจากการให้บริการช่วยเหลือและแก้ปัญหาแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจากบันทึก รายงาน การช่วยเหลือ

ตัวชี้วัดที่ ๒๖ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตัวชี้วัดที่ ๒๗ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอื่น ๆ

พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษาอื่น นอกจากภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการให้บริการ นักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตัวชี้วัดที่ ๒๘ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการ

พิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ

องค์ประกอบที่ ๖ การจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๒๙ การจัดทำหมวดหมู่และการจัดเก็บข้อมูล

พิจารณาจากการจัดทำหมวดหมู่ การจัดเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจาก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก

ตัวชี้วัดที่ ๓๐ ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล

พิจารณาจากความรวดเร็ว โดยดูจากระยะเวลาในการเรียกใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทันต่อความต้องการ

ตัวชี้วัดที่ ๓๑ ความถูกต้องในการเรียกใช้ข้อมูล

พิจารณาจากความถูกต้องในการเรียกใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจากข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ตัวชี้วัดที่ ๓๒ ความหลากหลายของข้อมูล

พิจารณาจากความหลากหลายของข้อมูลด้านการท่องเที่ยวสำหรับให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ได้แก่ แผ่นพับ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่า มีชนิด ประเภทของข้อมูลมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๓๓ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูล

พิจารณาจากเครื่องมือที่ใช้ในการบริการให้นักท่องเที่ยว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินทราเน็ต ระบบอินเทอร์เน็ต และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ เช่น เครื่องให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว แบบอัตโนมัติที่เป็นระบบธรรมดา หรือสัมผัส เป็นต้น

ตัวชี้วัดที่ ๓๔ ช่องทางการให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ

พิจารณาจากช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ให้บริการ การให้บริการผ่านโทรศัพท์ การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือการให้บริการข้อมูลผ่านคอลเซ็นเตอร์

๕. องค์ประกอบของมาตรฐานที่ใช้ในการตรวจประเมินและรับรองศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข มีเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบตัวชี้วัดที่ใช้ในการตรวจประเมิน	ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว	
	ประเภท ก	ประเภท ข
องค์ประกอบที่ ๑ สถานที่ตั้ง		
ตัวชี้วัดที่ ๑ ความสะดวกในการเข้าถึง	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓ สภาพอาคาร สถานที่	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๔ การสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๕ ความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน	/	/
องค์ประกอบที่ ๒ สิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวชี้วัดที่ ๖ สัดส่วนพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการ	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๗ ห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๘ อุปกรณ์ในการปฐมพยาบาล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๙ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	/	x

องค์ประกอบตัวชี้วัดที่ใช้ในการตรวจประเมิน	ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว	
	ประเภท ก	ประเภท ข
องค์ประกอบที่ ๓ การวางแผนและการจัดการศูนย์บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑๑ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับ นักท่องเที่ยว	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๒ กระบวนการวางแผนและมีส่วนร่วม	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๓ กระบวนการปฏิบัติตามแผน	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๔ การประเมินผลการดำเนินการ	/	x
องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการบุคลากร การจัดการบุคลากรภายใน		
ตัวชี้วัดที่ ๑๕ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๖ การกำหนดตำแหน่ง ภารกิจ ความรับผิดชอบ	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๗ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๑๘ การฝึกอบรม	/	x
การจัดการบุคลากรภายนอก		
ตัวชี้วัดที่ ๑๙ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๒๐ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ	/	x
ตัวชี้วัดที่ ๒๑ การฝึกอบรม	/	x
องค์ประกอบที่ ๕ คุณภาพการบริการของบุคลากร		
ตัวชี้วัดที่ ๒๒ ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๓ การแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการ	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๔ ความสามารถในการให้ข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๕ ความสามารถในการช่วยเหลือ	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๖ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๗ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอื่น ๆ	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๒๘ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพ การบริการ	/	/
องค์ประกอบที่ ๖ การจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว		
ตัวชี้วัดที่ ๒๙ การจัดหมวดหมู่และการจัดเก็บข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓๐ ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓๑ ความถูกต้องในการเรียกใช้ข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓๒ ความหลากหลายของข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓๓ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูล	/	/
ตัวชี้วัดที่ ๓๔ ช่องทางการให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ	/	x

องค์ประกอบที่มีเครื่องหมาย/ แสดงว่า ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และ ข
ต้องทำการตรวจประเมินในเกณฑ์นั้น

องค์ประกอบที่มีเครื่องหมาย X แสดงว่า ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และ ข
ไม่ต้องทำการตรวจประเมินในเกณฑ์นั้น

๖. เกณฑ์ในการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐาน

เกณฑ์ในการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามคู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว

๗. เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน

ให้ผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย โดยถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

TTS 308 : 2012 Tourism Information Center Standard

จัดทำโดย สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
