



มาตรฐานเรือภัตตาคาร



สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



**มาตรฐานเรือภัตตาคาร
(Dinner Cruise Standard)**



- ชื่อหนังสือ** : มาตรฐานเรือภัตตาคาร
- ISBN** : 978-616-297-032-0
- พิมพ์ครั้งที่ 3** : มิถุนายน 2556
- จำนวนพิมพ์** : 350 เล่ม
- จัดพิมพ์โดย** : สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
โทรศัพท์ 0 2219 4010-17 ต่อ 331, 332
โทรสาร 0 2215 8848
Website: www.tourism.go.th
E-mail: thaits@thaits.org
- พิมพ์ที่** : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [5609-204]
โทร. 0-2218-3557, 0-2218-3563
<http://www.cuprint.chula.ac.th>

คำนำ

เรือภัตตาคารเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวทางน้ำที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและประชาชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อน รับประทานอาหาร และเพลิดเพลินกับการชมวิทิวทัศน์ที่สวยงาม และชมวิถีชีวิตที่น่าสนใจตามเส้นทางน้ำ ผู้ประกอบการร้านอาหารริมน้ำจึงได้ขยายประเภทธุรกิจร้านอาหารเป็นเรือภัตตาคารเพิ่มจำนวนมากขึ้นในช่วงเวลา 5 ปี

กรมการท่องเที่ยว ในฐานะหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีภารกิจหลักในการจัดทำมาตรฐานบริการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของธุรกิจเรือภัตตาคาร จึงได้จัดทำมาตรฐานเรือภัตตาคารขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบธุรกิจเรือภัตตาคารให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานในเรื่องความปลอดภัย การให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้นักท่องเที่ยว

กรมการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า มาตรฐานที่จัดทำขึ้นนี้จะ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาภาคส่วนเรือภัตตาคารให้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างเสริมการท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

กรมการท่องเที่ยว

มิถุนายน 2556



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ค)
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของมาตรฐานเรือภัตตาคาร	1
นิยามของคำสำคัญ	2
การกำหนดมาตรฐานเรือภัตตาคาร	3
องค์ประกอบมาตรฐานเรือภัตตาคาร	4
หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร	7
วิธีการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร	7
ส่วนที่ 2	11
แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร	13
หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร	27
การประเมินมาตรฐานเรือภัตตาคาร	43
ภาคผนวก	49
ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว	51



ส่วนที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของมาตรฐานเรือภัตตาคาร

ธุรกิจการบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนั้นมีอยู่หลากหลาย เรือภัตตาคารเป็นบริการประเภทหนึ่งที่มีความนิยมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สร้างความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว และได้เรียนรู้วิถีชีวิตตามแบบวัฒนธรรมไทย กรมการท่องเที่ยวจึงได้จัดทำมาตรฐานเรือภัตตาคารขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดปัจจัยชี้วัดและการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานเรือภัตตาคาร เพื่อกำหนดระดับชั้นมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป รวมทั้งกำหนดแนวทางในการจัดการด้านบริการเรือภัตตาคารให้เป็นไปตามระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้



นิยามของคำสำคัญ

การท่องเที่ยวทางน้ำ เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้เรือเป็นพาหนะล่องไปตามลำน้ำด้วยความเร็วที่ไม่มากนักไปตามเส้นทางน้ำที่มีทิวทัศน์ที่สวยงาม มีประวัติศาสตร์หรือวิถีชีวิตริมน้ำที่น่าสนใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ การล่องเรือเที่ยวคลอง แม่น้ำ ทะเลสาบ อ่างเก็บน้ำ และการล่องเรือเที่ยวทะเล (ศูนย์บริการวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

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

เรือโดยสาร และบริการอาหาร ตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ว่าด้วยกฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือ (ฉบับที่ 15) พ.ศ.2528 หมายความว่า เรือโดยสารจัดให้มีการบริการอาหารในเรือ แต่ไม่มีสถานที่ประกอบอาหารบนเรือ

เรือภัตตาคาร เป็นการท่องเที่ยวทางเรือประเภทหนึ่ง ได้แก่ เรือโดยสารและภัตตาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลินและเพื่อรับประทานอาหาร

เกณฑ์ (Index) หมายถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้กำหนดคุณลักษณะขององค์ประกอบของมาตรฐานเรือภัตตาคาร



ตัวชี้วัด (Indicator) หมายถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อแสดงถึงคุณสมบัติของแต่ละเกณฑ์ ซึ่งตัวชี้วัดในการประเมินมาตรฐานเรือกัตาคารมีทั้งที่อยู่ในรูปของค่าเชิงคุณภาพหรือรูปของค่าเชิงปริมาณ

การกำหนดมาตรฐานเรือกัตาคาร

การกำหนดมาตรฐานสำหรับเรือกัตาคาร แบ่งออกเป็น 2 ภาคส่วน ดังนี้

1. มาตรฐานระดับพื้นฐาน (Minimum Standard) ซึ่งหมายถึง ระดับมาตรฐานที่ผู้ประกอบการเรือกัตาคารจำเป็นต้องมีและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร, เทศบาล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา)

2. มาตรฐานการส่งเสริม (Voluntary Standard) เป็นระดับมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ยกกระดับคุณภาพบริการ ซึ่งผู้ประกอบการควรมีและควรปฏิบัติให้ได้เพิ่มเติมจากมาตรฐานระดับพื้นฐาน เพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉกเป็นสัญลักษณ์ในการแบ่งระดับมาตรฐานเรือกัตาคาร 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)
- ✓ การตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม (Environmental and socio-cultural considerations)
- ✓ ความปลอดภัย (General safety and welfare)
- ✓ การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard) หรือ มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร

องค์ประกอบที่ 1 การสื่อสารการตลาด เกณฑ์ประกอบด้วย

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

องค์ประกอบที่ 2 การบริการ เกณฑ์ประกอบด้วย

1. พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน
2. มีขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตั้งแต่การต้อนรับถึงการส่งลูกค้าเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง
3. การแสดงและความบันเทิงบนเรือไม่ขัดต่อประเพณี วัฒนธรรมอันดี
4. มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน
5. มีสื่อการบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น
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. อาหารและเครื่องปรุงต่างๆมีความสะอาดปลอดภัยต่อการบริโภค
4. น้ำแข็งบริโภคจัดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดและมีอุปกรณ์ในการตัด
5. ภาชนะและอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสม
6. ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี
7. การเก็บรวบรวมขยะ/น้ำเสียในบริเวณครัวถูกสุขลักษณะ
8. ห้องน้ำ ห้องล้างสะอาดแยกชายหญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน
9. มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่างๆ



หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือภัตตาคาร

การวัดคุณภาพจะเป็นไปตามระบบการให้น้ำหนักและการคำนวณคะแนน โดยมีการคำนวณคะแนนเป็นการให้น้ำหนักตามความสำคัญซึ่งได้จากผลการสำรวจการให้ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ (ตามผลการดำเนินงานประชาพิจารณาและการสำรวจกลุ่มต่างๆ) โดยสรุปได้ดังนี้คือ

องค์ประกอบ	น้ำหนักคะแนน
✓ บริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard) หรือ มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร	20% (.20)
✓ มาตรฐานการสื่อสารการตลาด (Marketing communication)	15% (.15)
✓ การบริการ (Customer service)	20% (.20)
✓ การตระหนัก รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และ 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

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพมาตรฐานเรือภัตตาคารในครั้งนี้ ใช้แบบประเมิน 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 ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้า/บริการ หรือบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. การจัดรูปแบบเอกสาร/รายการนำเที่ยวดึงดูดใจ สวยงาม กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. ภาพประกอบควรเป็นภาพถ่ายจากสถานที่จริงพร้อมคำอธิบาย เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยว สามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. อ่านง่ายเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน สละสลวย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
6. มีข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

3. แนวปฏิบัติในการประเมิน

ผู้ประเมิน ควรใช้แบบประเมิน ควบคู่กับคู่มือประเมินฯ โดยให้ตรวจสอบข้อมูล/สารสนเทศ/หลักฐานที่แสดงถึงร่องรอยความมีคุณภาพ พนวกกับการสังเกต หรือสอบถามข้อมูลจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานหรือนักท่องเที่ยว ก่อนตัดสินใจให้คะแนนคุณภาพในแต่ละตัวชี้วัด ทั้งนี้ขอให้บันทึกร่องรอยความมีคุณภาพ โดยระบุข้อมูลที่ตรวจพบอย่างชัดเจน การให้คะแนนพิจารณาว่าสถานประกอบการเรือภัตตาคาร มีคุณสมบัติตรงกับตัวชี้วัดข้อใด และจะให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้จะมีค่าการให้คะแนน 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 คะแนน ถึง 5 คะแนน



ตัวอย่างบางส่วนของเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1. การสื่อสารการตลาด

เกณฑ์ที่ 1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง หมายถึง มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ครบถ้วน ดังนี้

ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1
<p>มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ครบถ้วน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> เขียนโฆษณา ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียนต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้า/บริการ ให้แต่ส่วนดี ส่วนที่ไม่ดีไม่บอก หรือบอกความจริงแค่ครึ่งเดียว เลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน สละสลวยเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ภาพประกอบจากสถานที่จริงเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยว สามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น มีศูนย์ติดต่อประสานงานในการรับ ส่งสินค้า การชำระเงิน ช่องทางที่สะดวกติดต่อได้ น่าเชื่อถือ 	<p>มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในระดับ 5 อย่างน้อย 4 ข้อ</p>	<p>มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในระดับ 5 อย่างน้อย 3 ข้อ</p>	<p>มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว</p>	<p>ไม่มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว</p>

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 (ค่ามัธยฐานเลขคณิตหรือ X) ของคุณภาพการปฏิบัติงานที่สังเกตได้ประกอบกับการนำเอกสารและหลักฐานประกอบในการพิจารณา เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม ประกาศนียบัตรของพนักงานที่ผ่านการอบรม เป็นต้น โดยมีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยเพื่อมีการจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

อายุการรับรองคุณภาพ


เรือภัตตาคารที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์แล้ว ใบรับรองมีอายุ 2 ปี ในกรณีที่ต้องการรับการประเมินเพื่อปรับระดับคุณภาพสามารถขอรับการประเมินได้ใหม่ก่อนใบรับรองเดิมหมดอายุ โดยให้เสนอเอกสารประกอบการพิจารณาโดยชี้ให้เห็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอย่างชัดเจน



ส่วนที่ 2

1. แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานเรือกัตตาคาร
2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกัตตาคาร
3. การประเมินมาตรฐานเรือกัตตาคาร



	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

1. การสื่อสารการตลาด

1.1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง


	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีเอกสารรายการนำเที่ยวแสดงไว้เพื่อตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียน ต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้า/บริการ หรือบอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. การจัดรูปแบบเอกสาร/รายการนำเที่ยวดึงดูดใจ สวยงาม กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. ภาพประกอบควรเป็นภาพถ่ายจากสถานที่จริงพร้อมคำอธิบาย เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยว สามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. อ่านง่ายเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด ชัดเจน สละสลวย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
6. มีข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

1.2 มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับสินค้า/การบริการ ที่นักท่องเที่ยวได้รับ (Service Guarantee) โดยการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
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 ตัวแทนจำหน่ายสินค้า ระยะยาว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. สร้างเครือข่ายร่วมกับกลุ่มธุรกิจ เช่น การเป็นสมาชิกสมาคม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	<p style="text-align: center;">แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร</p>	<p style="text-align: center;">OTD-TTS-R 304</p> <p>วันที่ตรวจ</p>
---	---	---

1.4 มีการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีศูนย์บริการข้อมูล หรือ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อที่สามารถจดจำง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ดำเนินรายการตามโปรแกรม ไม่ตัดทอนหรือเปลี่ยนแปลง ทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์	<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			_____
2. ติดต่อส่งข่าวประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น การจัดทำของสมนาคุณลูกค้า รวมทั้งโปรโมชั่นพิเศษต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มองหาช่องทางในการจัดจำหน่ายให้กับธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกงานกับหน่วยงานราชการ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

1.6 มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
- จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นภาษาต่างๆ มากกว่า 2 ภาษาได้แก่ ภาษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
.....			_____

2. การบริการ**2.1 พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน**

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. พนักงานใหม่ได้รับการฝึกอบรมปฐมฤกษ์อย่างเหมาะสม เพื่อรับทราบเกี่ยวกับระเบียบวินัยต่างๆ ลำดับขั้นตอนในการทำงาน	<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/ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

 THAILAND TOURISM STANDARD	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
--	---	--

2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. พนักงานต้อนรับมีขั้นตอนในการทักทาย เช่น ยกมือไหว้และกล่าวคำสวัสดิ์ พร้อมทั้งสอบถามข้อมูล เช่น จองไว้หรือเปล่า มากี่คน แล้วนำทางสู่โต๊ะอาหาร (กรู๊ปเดียวกันควรอยู่ด้วยกัน) ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม เครื่องดื่มทุกชนิดทั้งที่มีแอลกอฮอล์และไม่มี ใช้หลักการเสิร์ฟเดียวกัน คือวางแก้วน้ำบนโต๊ะด้านขวาของลูกค้า แล้วรินน้ำจากขวดหรือเหยือกลงแก้ว อย่าให้กระทบกัน เข้าเสิร์ฟทางด้านขวา ห้ามจับส่วนบนของแก้วหรือปากแก้วเด็ดขาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. ระหว่างรับประทานอาหาร ดูแลลูกค้าสอบถามรสชาติอาหารและความถูกต้องของอาหาร การเติมน้ำดื่มเป็นระยะ การรับ Order เพิ่มเติม การตอบรับข้อเสนอแนะของลูกค้า ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. การถอนและเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ออกไปจากโต๊ะเพื่อความสะอาดสบายในการรับประทานอาหารของลูกค้า	<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 ติดตั้งสื่อต่างๆ ที่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณีไทยตามเทศกาลสำคัญ ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. อาจมีกิจกรรม/บริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาฉลองในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดดอกไม้ สถานที่ สำหรับฉลองวันแต่งงาน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

2.4 มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว ให้เกิดความพึงพอใจ (จัดทำแผนที่เส้นทางนำเที่ยว ศึกษาเส้นทางและข้อมูลท่องเที่ยว)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ไม่บรรยาย อธิบายกล่าวถึงเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่ประเทศและการท่องเที่ยวของประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ เส้นทาง และเกร็ดอื่นๆของสถานที่ที่นำเที่ยวตามความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. อาจมีการจัดกิจกรรมความรู้ให้สอดคล้องกับเทศกาลการท่องเที่ยวในบางโอกาส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



 THAILAND TOURISM STANDARD	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
--	---	--

2.5 มีสื่อบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. จัดทำเอกสารแผ่นพับสิ่งพิมพ์หรือสื่อโสตทัศนูปกรณ์อื่นๆ (เทป, วีดีโอ, ซีดี) ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ พอสั่งเชป เพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวมากกว่า 3 ภาษา ได้แก่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ภาษาและข้อมูลที่ใช้สื่อความหมาย ต้องครอบคลุมและสามารถเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. อาจมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นบางโอกาส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

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 ประยุกต์วิธีใด เพื่ออธิบายแก่ลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

2.7 การตกแต่งบรรยากาศในเรือสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. สนับสนุนการเลือกใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ หัตถกรรม งานฝีมือของไทย ในการบรรจุและตกแต่งอาหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. สนับสนุนการเลือกใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ หัตถกรรม งานฝีมือของไทย ในการตกแต่งสถานที่	<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 เอื้ออาทรลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
- ตอบสนองความต้องการทันที คอยดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร เช่น อยากรับน้ำ ถ่ายรูป เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
- แสดงออกอย่างให้เกียรติลูกค้า รักษาเกียรติที่ดีงาม สุภาพ เรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

2.8 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม (ต่อ)

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
- ให้บริการอย่างเต็มใจ และสมัครใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
- บริการสวมเครื่องแบบที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ มีภาพพจน์ที่ดี เช่น การยกมือไหว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
- สุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยน รู้จักขอโทษ และขอใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
- พนักงานแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการดูแลคนแก่ เด็ก อย่างใกล้ชิด เช่น การพาลงเรือ การหาที่นั่ง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีสร้างประทับใจ เช่น การให้ของที่ระลึก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____


2.9 มีการจัดการอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ดังนี้			
1. ทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารและตัวเรือ : พื้นผิวต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น สามารถขึ้นลงได้สะดวก มีความลาดชันไม่เกิน 1/10 และมีพนักหรือราวกันตกทั้ง 2 ด้าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้อำนวยความสะดวกคนชรา พิการ สำหรับเรือที่มีจำนวนตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. จัดให้มีห้องส้วมสำหรับคนพิการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการพิเศษสำหรับเด็กเล็ก เช่น เก้าอี้เสริม ห้องน้ำ ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

2.10 มีการออกแบบหรือการจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณทำงาน(โดยทั่วไป อย่างน้อย 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/การออกแบบเหมาะสม พื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่แออัด สามารถเดินไปมาระหว่างโต๊ะอาหารได้สะดวก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



 THAILAND TOURISM STANDARD	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
--	---	--

2.11 มีระบบการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ


	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีการวางระบบการให้บริการที่ดี โดยมีขั้นตอนชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. จัดให้มีใบแสดงความคิดเห็นหรือติชมการบริการ ในที่เห็นได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. บุคลากรให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีการแก้ไขความผิดพลาดอย่างทันท่วงที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. ให้ข้อเสนอในการแก้ปัญหาด้วยความยุติธรรมแก่ลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. บันทึกลบผิด 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 จัดสรรผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม ด้วยการ - สร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันให้กับพนักงานในเรื่องของการทำงาน โดยไม่ยึดติดในเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือ สถานะทางสังคม - จัดให้มีระบบการให้ค่าชดเชย ค่าตอบแทน และ ผลประโยชน์สำหรับพนักงาน รวมทั้งในเรื่องของการประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต และค่าทันตกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
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"/>	_____



	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

3.2 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีหลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เช่น นโยบายหรือแผนงานที่สอดคล้องกับองค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับความตระหนักในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มีวิธีการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร เช่น การติดข้อความรณรงค์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. การได้รับรางวัลหรือประกาศนียบัตรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____


3.3 มีระบบการจัดการขยะที่ดี มีประสิทธิภาพ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. เศษอาหารจะต้องเก็บใส่ถุงดำไว้ในภาชนะที่กันน้ำ ไม่ดูตมิม และทำความสะอาดง่าย มีฝาปิดมิดชิด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีการจัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มีระบบการบริหารจัดการเพื่อลดปริมาณขยะ 4 R Reduce ลดการบริโภคสินค้าโดยใช้อย่างประหยัดและใช้เท่าที่จำเป็น เช่น ใช้ถุงผ้าหรือตะกร้าแทนถุงพลาสติก Reuse คำนึงถึงการใช้ซ้ำ นำกลับไปใช้ใหม่ หรือนำไปใช้ประโยชน์อื่นอีก Repair การนำวัสดุสิ่งของที่ชำรุดมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้นานไม่ต้องทิ้งเป็นขยะ หรือสิ้นเปลืองซื้อใหม่ เช่น ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า Recycle การนำขยะมาแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น เศษแก้ว พลาสติกนำมาหลอม เพื่อใช้ประโยชน์ได้ใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีหลักฐานการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าจัดการของเสีย เช่น หลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมการเก็บขนขยะ สิ่งปฏิกูล หรือขยะมูลฝอยจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

3.4 มีระบบบำบัดน้ำเสีย

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. จะต้องไม่ปล่อยน้ำใต้ท้องเรือ และของเสียอื่นๆ ที่คิดว่าจะปนเปื้อนเชื้อโรค ลงจากเรือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ท่อน้ำต้องมีขนาดพอเหมาะ ไม่มีการอุดตัน และการไหลย้อนของน้ำเสีย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



 THAILAND TOURISM STANDARD	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
--	---	--

3.4 มีระบบบำบัดน้ำเสีย (ต่อ)

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
3. ของเสียจากครัวที่มีไขมันและน้ำมันจะต้องผ่านตัวดักไขมันที่ได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนส่งไปยังหน่วยบำบัดน้ำเสียบนฝั่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีหลักฐานการส่งของเสีย น้ำเสียไปบำบัดโดยหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่ภาครัฐให้การรับรอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

3.5 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาลิ่งแวดล้อม

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. ลด ละ เลิกการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก เช่น โฟม พลาสติก ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดไฟ เช่น (ฉลากเบอร์ 5 ฯลฯ) (ระบุ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. เลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อลิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ฯลฯ ได้แก่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
			พิจารณาร่วมกับคู่มือการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อลิ่งแวดล้อม

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. มีการพิจารณาเลือกใช้พลังงานทดแทน	<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"/>	_____



	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

4.2 มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่ใช้งานได้ดี ครบตามจำนวนผู้โดยสาร วางในจุดที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีน้ำยาดับเพลิงประจำเรือที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. การได้รับการรับรองด้านความปลอดภัย เช่น Safety boat เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

4.3 มีขั้นตอนในการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดการเดินทาง


	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. ก่อนออกเดินทาง ตรวจสอบสภาพเรือโดยทั่วไปและอุปกรณ์ ให้เรียบร้อย ตรวจสอบจำนวนลูกทัวร์ให้ครบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. เมื่อเริ่มเดินทาง กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว แนะนำกำหนดการ ทีมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงอุปกรณ์ช่วยชีวิตต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. แนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องขณะท่องเที่ยวของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง กล่าวขอบคุณลูกค้า และเตือนให้ตรวจ สัมภาระให้ครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. จัดทำคู่มือ/เอกสารด้านความปลอดภัยแนะนำนักท่องเที่ยว ในการเดินทาง	<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. มีพนักงานขับเรือได้รับประกาศนียบัตรจากกรมการขนส่งทางน้ำ ถูกต้องตามประเภทเรือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีกัปตันและผู้ช่วยกัปตัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	<p style="text-align: center;">แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร</p>	<p style="text-align: center;">OTD-TTS-R 304</p> <p style="text-align: center;">วันที่ตรวจ</p>
---	---	---

4.6 มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน**(สัมภาษณ์กับต้นเรือ)**

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเกิดกรณีหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีการซ้อมแผนฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มีการตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีเอกสารบันทึกการฝึกซ้อม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

4.7 มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรับฟังข่าวสาร แจ้งเหตุฯ ได้ตามความเหมาะสมกับขนาดและประเภทเรือ ตามข้อบังคับฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีเอกสารตรวจเช็คตามระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

4.8 มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร


	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีเอกสารแสดงการทำประกันภัยสำหรับผู้โดยสารตามจำนวนที่อนุญาตให้บรรทุกได้ โดยวงเงินประกันไม่น้อยกว่าที่ระบุไว้ในพร.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. โถ๊ะที่เตรียมปรุงอาหาร ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่ายและต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. บริเวณที่เตรียมปรุงอาหาร มีการระบายอากาศที่ดี ในบริเวณปิด เช่นห้องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ หรือปล่องระบายควัน*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีแสงสว่างเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5.2 สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. สะอาด เป็นระเบียบ โถ๊ะ เก้าอี้แข็งแรง อยู่ในสภาพดี ไม่มีฝุ่นละออง คราบมัน คราบอาหาร เครื่องดื่มตกค้าง *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. การจัดวางภาชนะ อุปกรณ์ บนโต๊ะอาหารไว้พร้อมให้บริการ เช่น กระดาษเช็ดปาก เครื่องปรุงรส ไม้จิ้มฟัน แก้วน้ำดื่ม ที่ถูกสุขลักษณะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

5.2 สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ (ต่อ)

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
3. ติดป้ายเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีแสงสว่างเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. ห้ามนำสัตว์เลี้ยงทุกชนิดเข้าไปสถานที่รับประทานอาหาร*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5.3 อาหารและสารปรุงแต่งมีความปลอดภัยต่อการบริโภค

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ทุกชนิดต้องเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5°C *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. สารปรุงแต่ง ใช้สารปรุงแต่งที่มีความปลอดภัยหรือมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่น มีเลขสารบบอาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องไม่ใช่สารปลอมปนสารที่ไม่ใช่อาหารหรือสารที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภค*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. อาหารปรุงสำเร็จ เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดตลอดเวลา และวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. มีการออกแบบตกแต่งอาหารอย่างสวยงาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____


5.4 น้ำแข็งบริโภค จัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการตก

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
ต้องเป็นน้ำแข็งที่ผลิตเพื่อใช้ในการบริโภคโดยเฉพาะ เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการตกที่มีตามยาวเพียงพอเพื่อป้องกันการปนเปื้อนและไม่สัมผัสของอื่นแช่ปนอยู่กับน้ำแข็ง*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5.5 ภาชนะอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสม

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหาร ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัย อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด ไม่เป็นพิษและไม่ถูกกัดกร่อนด้วยอาหารที่มีความเป็นกรดสูง หรืออาหารร้อน*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
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"/>	_____



 THAILAND TOURISM STANDARD	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
--	---	--


5.5 ภาชนะอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสม (ต่อ)

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
4. ช้อน ส้อม ตะเกียบ ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัย เช่น ตะเกียบไม้ ไม้ตกแตงสี หรือตะเกียบที่ทำจากพลาสติกคุณภาพดีสีขาวหรือครีม เก็บวางในลักษณะตั้งเอาด้ามจับไว้ด้านบน ใส่ในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเรียงเป็นระเบียบไปในทางเดียวกัน เพื่อหยิบจับเฉพาะตามเท่านั้น*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใส่อาหารทุกประเภทต้องล้างให้สะอาด โดยกำจัด เศษอาหารและล้างคราบสกปรกออกก่อนแล้วจึงล้างด้วยน้ำยาล้าง ภาชนะ จากนั้นล้างด้วยน้ำสะอาดอีกอย่างน้อย 2 ครั้ง คว่ำให้แห้ง ในที่โปร่งสะอาด แล้วนำไปเก็บในที่สะอาดมีการปกปิดป้องกันการ ปนเปื้อนจากฝุ่นและสัตว์แมลงนำโรค	<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 หรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับอาหาร ต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่ สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม เพื่อป้องกันเส้นผมและ สิ่งสกปรกปนเปื้อนในอาหาร*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ผู้สัมผัสที่มีบาดแผลที่มือ ต้องปกปิดแผลให้มิดชิดหรือหลีกเลี่ยง ไปปฏิบัติหน้าที่อื่น จนกว่าบาดแผลจะหาย*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. ผู้สัมผัสอาหารต้องตัดเล็บสั้น / ไม่ทาสีเล็บและไม่สวมเครื่อง ประดับที่นิ้วมือและข้อมือ*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
4. ผู้สัมผัสอาหาร ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี หากเจ็บป่วยด้วยโรคที่ สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ เช่น วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด ไวรัสตับอักเสบและโรคผิวหนังที่นำรังเกียจ อูจจาระร่วง ฯลฯ ต้องหยุดปฏิบัติงาน จนกว่าจะหายเป็นปกติ และต้องได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
5. ผู้ประกอบอาหาร ต้องผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร (มีหนังสือหรือใบประกาศรับรอง)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
6. มีการตรวจสอบจัดทำแบบบันทึกการตรวจสอบสุขลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือภัตตาคาร	OTD-TTS-R 304 วันที่ตรวจ
---	---	--

5.7 การเก็บรวบรวมขยะ / น้ำเสียในครัวถูกสุขลักษณะ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีถังรวบรวมขยะมูลฝอย โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม่รั่วซึม มีฝาปิด ควรใช้ถุงพลาสติกสวมไว้ด้านใน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีวางระบายน้ำเสีย โดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและที่ล้างภาชนะ อุปกรณ์ วางระบายน้ำ มีสภาพดี ไม่แตกร้าว อุดตัน มีการดักกรองเศษอาหารและติดตั้งบ่อดักไขมัน และดักเศษอาหารและคราบไขมันทั้งเป็นประจำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มีการคัดแยกขยะ ได้แก่ ขยะแห้ง ขยะเปียก ขยะรีไซเคิล ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5.8 ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชาย-หญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. ห้องส้วมควรแยกออกจากครัวและต้องดูแลรักษาความสะอาดตลอดเวลา*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. มีห้องสุขา แยกชาย-หญิง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ต่างๆ เช่น อ่างล้างมือ ถังขยะ จะต้องอยู่ในสภาพที่ดี สะอาด ไม่มีคราบสกปรก ไม่ส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีสบู่/น้ำยาล้างมือที่ใช้เพียงพอตลอดเวลาเปิดให้บริการ*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5.9 มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่างๆ

	ใช่	ไม่ใช่	ข้อเสนอแนะ
1. มีการป้องกันไม่ให้สัตว์และแมลงเข้าสู่บริเวณเตรียมปรุงและบริเวณที่รับประทานอาหาร เช่น ติดมุ้งลวด กระจงเปิดต่างๆ เช่น ท่อ/ช่องระบายน้ำ ช่องเพดาน รอยแตก ฯลฯ ติดตั้งอุปกรณ์ดักจับแมลง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
2. ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ และพื้นบริเวณห้องครัวและห้องรับประทานอาหาร รวมถึงวางระบายน้ำทุกวันหลังปิดการให้บริการ เพื่อกำจัดแหล่งอาหารของสัตว์และแมลง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
3. มีและปฏิบัติตามโปรแกรมการควบคุมสัตว์และแมลงพาหะนำโรค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

ข้อเสนอแนะ/สรุปการประเมิน



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกัตาการ

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
1. การสื่อสารการตลาด 1.1 มีเนื้อหาไม่เกินจริง	มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ครบถ้วน ดังนี้ 1. เขียนโฆษณา ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในตัวสินค้า 2. มีจรรยาบรรณ (Ethics) ข้อมูลที่เขียน ต้องอยู่ในความเป็นจริง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า ไม่ปกปิดข้อมูลสินค้าบริการ ให้แต่ส่วนดี ส่วนที่ไม่ได้ไม่บอก หรือบอกความจริงแค่ครึ่งเดียว 3. เลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับรัด ชัดเจน สละสลวย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 4. ภาพประกอบจากสถานที่จริงเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น 5. มีศูนย์ติดต่อประสานงานในการรับ ส่งสินค้า การชำระเงิน ช่องทางที่สะดวก ติดต่อดี น่าเชื่อถือ	มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว ในระดับ 5 อย่างน้อย 4 ข้อ	-	มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว	ไม่มีเอกสารแสดงโปรแกรมนำเที่ยว	
1.2 มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ราคาในการซื้อสินค้าและบริการท่องเที่ยวต้องมีความเป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว สามารถประกันความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ (Service Guarantee) โดยพิจารณาจากแบบประเมินของนักท่องเที่ยว	-	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. วิธีการในการขายสินค้าและบริการให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ตอบข้อซักถามได้ตรงตามความเป็นจริง	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
1. การสื่อสารการตลาด (ต่อ) 1.3 มีการเก็บข้อมูลฐานลูกค้าเดิม และหาฐานลูกค้าใหม่อย่างเป็นระบบ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ส่งข่าวสอบตามดูแลติดตามอย่างสม่ำเสมอในลักษณะ After Sell Service ถึงแม้ว่าการหาลูกค้าใหม่เป็นเรื่องยาก แต่การรักษาลูกค้าเก่าเป็นเรื่องยากยิ่งกว่า แต่การรักษาในชุด New Economy นี้ ถ้ารักษาลูกค้าไว้ไม่ได้ ลูกค้าจะกลายเป็นของคู่แข่งทันที การทำ CRM กับลูกค้าไม่ว่าในลักษณะใดก็ตาม ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าเป็นงานขายไม่ทอดทิ้ง ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี จะก่อให้เกิดการแนะนำแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) หรือวิธีที่ไม่ปลาย (Endless-chain Method) 2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับตัวแทนจำหน่ายสินค้าฯ ระยะเวลา 3. สร้างเครือข่ายร่วมกับกลุ่มธุรกิจ	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและมีการดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อย 1 ข้อ	มีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship Management) หรือ CRM อย่างจริงจัง มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (Customer Profiling) ทั้งเก่าและใหม่ รวมทั้งผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้า (Prospect) หรือลูกค้าที่ปฏิเสธการขาย (Suspect) ในครั้งก่อนๆ จัดทำเป็นฐานข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อการติดต่อ	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1.4 มีการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ในระหว่างให้บริการนำเที่ยว ต้องให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการทำเที่ยวหรือใกล้เคียงกับที่ได้ตกลงกันได้	-	ดำเนินการตามโปรแกรม ไม่ได้ทอนหรือเปลี่ยนแปลงโดยพลการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยว	-	-	
1.5 มีสื่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ติดต่อส่งข่าวประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น การจัดทำของสมนาคุณลูกค้า รวมทั้งไปรษณีย์พิเศษต่างๆ 2. มองหาช่องทางในการจัดจำหน่ายให้กับธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกงานกับหน่วยงานราชการ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและมีการดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อย 1 ข้อ	มองหาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้กับธุรกิจอยู่เสมอ (ทั้งระบบ Online และ Offline)	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1.6 มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ	จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาต่างๆ (ไม่นับรวมภาษาไทย) มากกว่า 2 ภาษา	มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศจำนวน 2 ภาษา	มีสื่อการประชาสัมพันธ์ ภาษาต่างประเทศจำนวน 1 ภาษา	มีสื่อการประชาสัมพันธ์ ภาษาไทย	ยังไม่ได้ดำเนินการ	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตราการ (ต่อ)

ประเด็นประเมิน/ตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
2. การบริการ 2.1 พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีแผนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 2. มีการสร้างคู่มือขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน 3. มีระบบการประเมิน/ตรวจสอบ ที่มีประสิทธิภาพ	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและมีการดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1 และ 2	มีการดำเนินการอบรมพนักงานใหม่/ปฐมนิเทศอย่างเหมาะสมเพื่ออธิบายถึงระเบียบวินัยต่างๆ ลำดับขั้นตอนในการทำงานฯ	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและมีการดำเนินการ 1. การเตรียมเครื่องดื่ม เครื่องดื่มทุกชนิดทั้งที่มีแอลกอฮอล์และไม่มี ใช้หลักการเสิร์ฟเดียวกัน คือวางแก้วน้ำบนโต๊ะด้านขวาของลูกค้า แล้วรินน้ำจากขวดหรือเหยือกลงแก้วอย่าให้กระทบกัน เข้าเสิร์ฟพวงจันทน์ขาว ห้ามจับส่วนบนของแก้วหรือปากแก้วเด็ดขาด 2. ระหว่างรับประทานอาหาร ดูลูกค้าสอบถามรสชาติอาหารและความถูกต้องของอาหาร การเติมน้ำดื่มเป็นระยะการรับ Order เพิ่มเติม การตอบรับข้อเสนอแนะของลูกค้า ฯลฯ 3. การทักทายและเก็บภาชนะ อุปกรณ์ที่ไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ออกไปจากโต๊ะเพื่อความสะอาดของโต๊ะในการรับประทานอาหารของลูกค้า	มีการดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1 และ 3	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. พนักงานต้อนรับมีขั้นตอนในการยกถ่าย เช่น ยกมือไหว้และกล่าวคำสวัสดิ์ดีพร้อมทั้งสอบถามข้อมูล เช่น จองไว้หรือเปล่า มากี่คน แล้วนำทางสู่โต๊ะอาหาร ฯลฯ 2. การส่งลูกค้า กล่าวขอบคุณพร้อมเชิญชวนกลับมาใช้บริการอีก	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
2.3 การแสดงและความมั่นใจบนเรือ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและดำเนินการ 1. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเทศไทย ตามเทศกาลสำคัญฯ 2. อาจมีกิจกรรมพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาฉลองในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดดอกไม้ สถานที่ สำหรับฉลองวันแต่งงาน เป็นต้น		ไม่มีการแสดง หรือ ติดตั้งสิ่งต่างๆ ที่ขัดต่อวัฒนธรรมอื่นใด	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตตาภม (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
2. การบริการ (ต่อ) 2.4 มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและมีการดำเนินการ 1. เมื่อผ่านสถานที่ที่น่าสนใจ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ เส้นทาง และเกร็ดอื่นๆของสถานที่ที่น่าสนใจด้วยความเหมาะสม 2. จัดให้มีกิจกรรม การให้ความรู้ให้สอดคล้องกับเทศกาลสำคัญๆ	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว ให้เกิดความพึงพอใจ (ศึกษาเส้นทาง จัดทำแผนที่เส้นทางนำเที่ยว ซ้อมูลท่องเที่ยว) 2. ไม่บรรยาย อธิบายกล่าวถึงเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่ประเทศและภาพการท่องเที่ยวของประเทศ	มีการดำเนินการ ในระดับ 3 อย่าง น้อยในข้อ 2	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
2.5 มีสื่อบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและมีการดำเนินการ 1. จัดทำเอกสารแผ่นพับโปสเตอร์หรือสื่อที่พิมพ์กรรณอื่นๆ (ทป. วิดีโอ, ซีดี) ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ พอสังเขป เพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว มากกว่า 3 ภาษา 2. ภาษาและข้อมูลที่ได้รับเลือกความหมาย ต้องครอบคลุมและสามารถเข้าใจง่าย 3. อาจมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นบางโอกาส	มีการดำเนินการ ในระดับ 5 ในข้อ 1 คือ จัดทำสื่อฯ จำนวน 3 ภาษา	มีการดำเนินการในระดับ 5 ในข้อ 1 โดยจัดทำสื่อฯ จำนวน 2 ภาษา	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
2.6 พนักงานควรมีทักษะความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา	ดำเนินการในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ 1. มีพนักงานที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อประโยชน์ในการบริการลูกค้าต่างชาติ 2. มีความรู้เกี่ยวกับอาหาร รายการอาหารเป็นอย่างดีว่า ส่วนประกอบสำคัญมีอะไรบ้าง ปูรงด้วยวิธีใด เพื่ออธิบายแก่ลูกค้า	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีพนักงานที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆได้บ้าง (ร้อยละ 20-25) 2. มีสื่อรูปภาพ หรือ คำอธิบายภาษาต่างประเทศสั้นๆ ให้เข้าใจลักษณะอาหารได้	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตติคุณ (ต่อ)

ประเด็นประเมิน/ตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
2. การบริการ (ต่อ) 2.7 การตกแต่งบรรยากาศในเรือ สะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ดำเนินการออกแบบรวมถึงบรรยากาศสะท้อนศิลปะวัฒนธรรมไทย	-	สนับสนุนการเลือกใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่คัดสรรมา งานฝีมือของไทยในการตกแต่งอาหาร และสถานที่	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
2.8 ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. พนักงานมีคุณลักษณะบริการที่ดี 7 ประการ (SERVICE) - Smiling & Sympathy หน้าตาอิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ เป็นกันเอง เอื้ออาทรลูกค้า - Early Response ตอบสนองความต้องการทันที คอยดูแลเอาใจใส่ไม่ทอดทิ้งว่าต้องการอะไร เช่น อากาศคัมม่าน ผ้ายุงรูป เป็นต้น - Respectful แสดงออกอย่างใจเกียรติลูกค้า รักษาเกียรติที่ดำรงมา สุภาพเรียบร้อย ไม่ตะโกน หยาบของขำขันสุภาพ ลูกค้า - Volunteers Manner ให้บริการอย่างเต็มใจ และสมัครใจ - Image บริการสวมเครื่องแบบที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ มีภาพพจน์ที่ดี เช่น การยกมือไหว้ - Courtesy สุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยน รู้จักขอโทษ และขอโทษ - Enthusiasm พนักงานแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดูแลแขกคนแก่ เด็ก อย่างใกล้ชิด เช่น การพาลงเรือ การหาที่นั่ง เป็นต้น 2. มีการสร้างความประทับใจ เช่น การให้ของที่ระลึก	ดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อย 1 ครั้ง 7 ประการ	ดำเนินการในระดับ 5 ในข้อ 1 อย่างน้อย 5 ประการ	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
2. การบริการ (ต่อ) 2.9 มีการจัดการอำนวยความสะดวกของกลุ่มเฉพาะ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ - จัดให้มีห้องส้วมสำหรับคนพิการ - มีเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลกลุ่มเฉพาะสำหรับเรือ ที่มีจำนวนตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารและตัวเรือ : พื้นผิวต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น สามารถขึ้นลง ได้สะดวก มีความลาดชันไม่เกิน 1/10 และมีแผงหรือราวกันตกทั้ง 2 ด้าน 2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือ บริการพิเศษสำหรับเด็กเล็ก เช่น เก้าอี้เสริม ห้องน้ำ ฯลฯ	มีการดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างน้อยในข้อ 1	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
2.10 การจัดการพื้นที่ให้บริการ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีโครงสร้าง/การออกแบบเหมาะสม พื้นที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ ไม่แออัด สามารถเดินไปมาได้สะดวก	-	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณทำงาน (โดยทั่วไป อย่างน้อย 220 ลักซ์ หรือ /20 ฟุตเทียน) 2. มาตรฐานระดับเสียง เหมาะสมกับ ประเภทกิจกรรมสถานที่นั้นที่แจ้ง คือ ไม่เกิน 90 เดซิเบล (กรุงเทพมหานคร) 3. คุณภาพอากาศ มีระบบการระบายอากาศ ที่ดี สามารถระบายกลิ่น ครว็น ไอ่น้ำ และความร้อนได้ มีเครื่องช่วยระบาย อากาศในบริเวณเปิด เช่น ห้องรับอากาศ	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตการฐานเรื่องกีดตาคกร (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
2. การบริการ (ต่อ) 2.11 การจัดการแก้ไขปัญหา ด้านการบริการ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. แก้ไขความผิดพลาดอย่างรวดเร็ว (Act Quickly) ลูกค้า ที่ได้รับความผิดพลาด หรือไม่พึงพอใจต่อบริการ ต้องการ การแก้ไขอย่างทันท่วงทีจากผู้ที่ให้บริการดังนั้น จึงควรมีการ ให้ความรู้ และฝึกบุคลากรให้บริการดังนั้น จึงควรมีการ ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น 2. ให้ความยุติธรรมแก่ลูกค้า (Treat customer fairly) ได้รับ ค่าทดแทนเป็นตัวเงิน การขอโทษ หรือการให้บริการพิเศษ อื่นๆ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และ แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น 3. เรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Learn from recovery experiences) ความเป็นที่กสดีดี จำแนกหมวดหมู่ความ ผิดพลาดหรือสาเหตุของความไม่พึงพอใจ รวมถึงความถี่ ระดับความรุนแรง และวิธีที่ใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ แต่ละครั้งด้วย 4. เรียนรู้จากลูกค้าที่เสียไป (Learn from lost customers) จัดให้มีการทำการค้นคว้าและวิจัยเชิงเหตุผลที่แท้จริงทำให้ ลูกค้าตัดสินใจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก เพื่อวางระบบ ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำเดิมอีก	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อย ในข้อ 1 และ 2	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. วางระบบการให้บริการที่ดี และให้บริการที่ อย่างถูกต้อง เหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกที่ ให้บริการ (Do it right the first time) ทั้งนี้เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ให้มีน้อยที่สุด 2. กระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการร้องเรียน แนะนำ และรายงานความผิดพลาดที่ เกิดขึ้นในการให้บริการ (Welcome and encourage complaints) เช่น จัดให้มี ไปแสดงความคิดเห็นหรือขอชมการบริการ ในที่เห็นได้ง่ายและสะดวก	มีการดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างน้อยในข้อ 1	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตราฐานเรือกิตตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
3. การตระหนัก รักษา และ รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม 3.1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ด้านกฎหมาย ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ 2. ด้านจริยธรรม มีการบริการ โครงการช่วยเหลือสังคม 3. โครงการริเริ่มตามความสนใจ หรือนโยบายของผู้บริหาร	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1 และ 2	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านเศรษฐกิจ จัดสรรผลตอบแทนอย่าง เป็นธรรม ด้วยการใช้ - สร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันให้กับพนักงาน ในเรื่องของการทำงาน โดยไม่ยึดติด ในเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือ สถานะทางสังคม - จัดให้มีระบบการให้ค่าตอบแทน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์สำหรับ พนักงาน รวมทั้งในเรื่องของการ ประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต ฯลฯ	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
3.2 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับความตระหนักในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด 2. มีวิธีการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร เช่น ติดข้อความรณรงค์ 3. ได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1 และ 2	มีหลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เช่น นโยบาย หรือแผนงานที่สอดคล้องกับ องค์กร	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรื่องกวดตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
3. การตระหนัก รักษา และ รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม (ต่อ) 3.3 มีระบบการจัดการขยะที่ดี มีประสิทธิภาพ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีระบบการบริหารจัดการเพื่อลดปริมาณขยะ 4 R Reduce ลดการบริโภคสินค้าโดยใช้อย่างประหยัดและใช้เท่าที่จำเป็น เช่น ใช้ถุงผ้าหรือตะกร้าแทนถุงพลาสติก ใช้เท่าที่จำเป็น เช่น ใช้ถุงผ้าหรือตะกร้าแทนถุงพลาสติก Reuse คำนึงถึงการใช้น้ำ กลับไปใช้ใหม่ หรือนำไปใช้ประโยชน์อื่นอีก Repair การนำวัสดุสิ่งของที่ชำรุดมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้ทำงานได้นานไม่ต้องทิ้งเป็นขยะ หรือสิ้นเปลืองซื้อใหม่ เช่น ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า Recycle การนำขยะมาแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น เศษแก้ว พลาสติกนำมาหลอม เพื่อใช้ประโยชน์ได้ใหม่ 2. มีบันทึกการจัดการของเสีย (จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศกิจ ฯลฯ)	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 2	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. เศษอาหารจะต้องเก็บไว้ในภาชนะที่กันน้ำ ไม่ดูตมึมและทำความสะอาด มีฝาปิด มีชนิด 2. มีการจัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
3.4 มีระบบบำบัดน้ำทิ้ง	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. ของเสียจากครัวที่มีไขมันและน้ำมันจะต้องผ่านตัวดักไขมัน ที่ได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนส่งไปยังหน่วยบำบัดน้ำเสียบึง 2. มีหลักฐานการวัดและตรวจสอบคุณภาพน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้ว	ดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. น้ำได้ทิ้งเร็ว และของเสียอื่นๆ ที่คิดว่า จะปนเปื้อนเชื้อโรค จะต้องไม่ปล่อยหรือ เอลงจากเรือโดยไม่ทำการฆ่าเชื้อเสียก่อน เจ้าพนักงานสาธารณสุขจะเป็นผู้รับผิดชอบ ในการกำจัดของเสียสกปรกดังกล่าว 2. ต้องมีขนาดพอเหมาะ ไม่มีการอุดตัน และการไหลย้อนของน้ำเสีย	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกัศตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
3. การตระหนักรู้ รักษา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม (ต่อ) 3.5 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสังแวดล้อม	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดไฟ 2. เลือกซื้อผลิตภัณฑ์คุณภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น จลกลเขียว ฯลฯ	ดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	ลด ละ เลิกการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก เช่น โฟม พลาสติก ฯลฯ	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
3.6 ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและน้ำ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีการนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติและมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง 2. มีการพิจารณาเลือกใช้พลังงานทดแทน	ดำเนินการในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1	กำหนดวิธีการประหยัดพลังงานในองค์กร	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
4. ความปลอดภัย 4.1 มีการแสดงใบประกาศนียบัตรจากกรมขนส่งทางน้ำให้เห็นอย่างชัดเจน	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีใบอนุญาตใช้เรือ ที่ออกโดย ขน.แสดงไว้อย่างชัดเจน 2. มีป้ายบอกชื่อหรือสัญลักษณ์ พร้อมเลขทะเบียนเรือ 3. มีป้ายระบุจำนวนผู้โดยสารแสดงไว้อย่างชัดเจน	-	-	-	-	
4.2 มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและได้รับการรับรองด้านความปลอดภัย เช่น Safety boat เป็นต้น	-	มีการดำเนินการต่างๆ ดังนี้ 1. มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่ใช้ใช้งานได้ดี ครบตามจำนวนผู้โดยสาร วางในจุดที่เหมาะสม พร้อมใช้งาน 2. มีป้ายดับเพลิงประจำเรือที่มีประสิทธิภาพ 3. มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ	-	-	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
4. ความปลอดภัย (ต่อ) 4.3 มีขั้นตอนการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดระยะเวลาเดินทาง	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว และนำภัทนาการ ที่งาน ลังอำนวยความสะดวก และรวมถึงอุปกรณ์ช่วยชีวิตต่างๆ เมื่อเริ่มเดินทาง 2. แนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องขณะท่องเที่ยวของลูกค้า 3. เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง กล่าวขอบคุณลูกค้า และเตือนให้ ตรวจสอบสัมภาระให้ครบถ้วน 4. จัดทำคู่มือ/เอกสารด้านความปลอดภัยแนะนำนักท่องเที่ยว ในการเดินทาง	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1, 2 และ 3	ตรวจสอบสภาพเรือโดยทั่วไปและอุปกรณ์ ให้เรียบร้อย ตรวจสอบจำนวนลูกค้าไว้ให้ครบ ก่อนออกเดินทาง	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
4.4 เรือมีมากกว่า 1 เครื่องยนต์	เรือมีมากกว่า 1 เครื่องยนต์	-	เรือมี 1 เครื่องยนต์	-	-	
4.5 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการเดินเรือเพียงพอ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ มีปัดน้ำฝนและผู้ช่วยกัปตันประจำเรือ	-	พนักงานขับเรือได้รับประกาศนียบัตรถูกต้อง ตรงตามประเภทเรือ	-	-	
4.6 มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและ 1. มีการซ้อมแผนฉุกเฉิน 2. มีการตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ 3. มีเอกสารบันทึกการฝึกซ้อม	ดำเนินการ ในระดับ 3 อย่างครบถ้วนและ มีการดำเนินการ ในระดับ 5 อย่างน้อยในข้อ 1 และ 3	มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการเกิด กรณีและเหตุการณ์ฉุกเฉิน	-	-	
4.7 มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรับฟังข่าวสาร แจ้งเหตุฯ ได้ตามความเหมาะสมกับขนาดและประเภทเรือ ตามข้อบังคับฯ 2. มีเอกสารตรวจเช็คตามระยะเวลาที่กำหนด	-	ไม่มีอุปกรณ์สื่อสาร	-	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
4.8 มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร	มีเอกสารแสดงการทำประกันภัยสำหรับผู้โดยสารตามจำนวน ที่อนุญาตให้บรรทุกได้ โดยเงินประกันไม่น้อยกว่าที่ระบุไว้ ใน พ.ร.บ. ประกันภัย บุคคลที่ 3 (พ.ก.)	-	-	-	-	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) 5.1 สถานที่เตรียมปรุงอาหาร ถูกสุขลักษณะ	มีการดำเนินการควบคุมทุกวันในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. พื้น ผนัง เพดาน ทำด้วยวัสดุแข็งแรง ทนทาน สะอาด เหมาะสมกับพื้นที่ใช้งาน อยู่ในสภาพดี* 2. โต๊ะที่เตรียมปรุงอาหาร ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่ายและต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร* 3. บริเวณที่เตรียมปรุงอาหาร มีการระบายอากาศที่ดี ในบริเวณปิด เช่น ห้องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ หรือปล่องระบายควัน* 4. ตะแกรงที่เก็บหรือแขวนภาชนะ และจานชามที่ครัวจะต้องไม่ติดตั้งไว้บริเวณฝาครอบห้องระบายอากาศ	-	-	-	-	
5.2 สถานที่รับประทานอาหาร สะอาดถูกสุขลักษณะ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและตรงกลางภาชนะอุปกรณ์ จานวางห่างจากขอบโต๊ะ 1 นิ้ว ฝาเขี่ยหน้าวางบนจาน มีกระดาษเช็ดปาก ขวดเกลือ พริกไทย ไม่ล้นพื้น แก้วน้ำพร้อมให้บริการบนโต๊ะ	-	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. สะอาด เป็นระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้แข็งแรง อยู่ในสภาพดี ไม่มีฝุ่นและออง ครามบนคราบอาหาร เครื่องดื่มตกค้าง * 2. มีมาตรการป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น การติดป้ายเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่/สัตว์เลี้ยง ฯลฯ อย่างชัดเจน	-	-	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกัตตาคาร (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขอนามัยอาหาร) (ต่อ) 5.3 อาหารและสารปรุงแต่งมีความปลอดภัยต่อการบริโภค	มีการดำเนินการควบคุมไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ ต้องล้างให้สะอาด ก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ทุกชนิดต้องเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5°C * 2. สารปรุงแต่ง ใช้สารปรุงแต่งที่มีความปลอดภัยหรือมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่น มีเลขสารบบอาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องไม่ใช่สารปลอมปน สารที่ไม่ใช่อาหารหรือสารที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภค* 3. อาหารปรุงสุกสำเร็จ เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดตลอดเวลาและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร* 4. มีการออกแบบตกแต่งอาหารอย่างสวยงาม	-	-	-	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
5.4 น้ำแข็งบริโภค จัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการต้กลั่น	มีการดำเนินการควบคุมไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ต้องเป็นน้ำแข็งที่ผลิตเพื่อใช้ในการบริโภคโดยเฉพาะ เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ในการต้กลั่นต้วยาวเพียงพอเพื่อป้องกัน การปนเปื้อนและไม่มีสิ่งอื่นเข้าปนอยู่กับน้ำแข็ง*	-	-	-	-	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัววัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัววัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
<p>5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) (ต่อ)</p> <p>5.5 ภาชนะอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ทำความสะอาดและจัดเก็บอย่างเหมาะสม</p>	<p>มีการดำเนินการควบคุมตัววัดในประเด็นต่างๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหาร ต้องทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด ไม่เป็นพิษและไม่ถูกกัดกร่อนด้วยอาหารที่มีความเป็นกรดสูง หรืออาหารร้อน ได้แก่ ภาชนะกระเบื้อง เซรามิก หรือ ภาชนะสแตนเลสสตีล* 2. ภาชนะที่ใส่เครื่องดื่ม ต้องทำด้วยวัสดุทนการกัดกร่อนได้ดี เช่น กระเบื้องเคลือบขาว สแตนเลสและไม้แปบิต* 3. เขียง/มีด ต้องอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด หรือแตกเป็นร่อง ไม่มีเชื้อรา เขียงและมีดต้องแยกใช้ระหว่างอาหารสด อาหารปรุงสุกและผลไม้* 4. ช้อน ส้อม ตะเกียบ ต้องทำด้วยวัสดุไม่เป็นพิษ ตะเกียบควรเป็นไม้ไม่ตกแตงสี หรือเป็นพลาสติกสีขาวหรือครีม ต้องวางในลักษณะตั้งเอียงส่วนที่มือจับไว้ด้านบน ใส่ในภาชนะโปร่งสะอาด หรือเก็บเรียงเป็นระเบียบ โดยวางเรียงเป็นระเบียบไปในทางเดียวกัน เพื่อหยิบจับเฉพาะด้านเท่านั้น* 5. ภาชนะอุปกรณ์ทุกประเภท ต้องเก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.* 6. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหารทุกประเภทต้องล้างให้สะอาด ให้กำจัดเศษอาหารแล้วขัดถูคราบสกปรกและไขมันออก แล้วล้างน้ำสะอาดอีก 2 ครั้ง แล้วคว่ำให้แห้งในที่โปร่งสะอาด สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร* 	-	-	-	-	

หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัววัดมาตรฐานเรือภัตตาคาร (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัววัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) (ต่อ) 5.6 ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี	มีการดำเนินการควบคุมไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้เตรียมอาหาร หรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับอาหาร ต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม เพื่อป้องกัน เส้นผมและสิ่งสกปรกปนเปื้อนในอาหาร* 2. ผู้สัมผัสที่มีบาดแผลที่มือ ต้องปกปิดแผลให้มิดชิดหรือหลีกเลี่ยงไปปฏิบัติหน้าที่อื่น จนกว่าบาดแผลจะหาย* 3. ผู้สัมผัสอาหารต้องตัดเล็บสั้น / ไม่ทาเล็บและสวมถุงมือ* 4. ผู้สัมผัสอาหาร ต้องเป็นผู้สุภาพดี หากเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ เช่น วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด อูจจาระร่วง ฯลฯ ไว้สลับอีกสัปดาห์และโรคผิวหนังที่ฉีกเกียจ ต้องหยุดปฏิบัติงาน จนกว่าจะหายเป็นปกติและต้องได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง* 5. ผู้ประกอบอาหาร ต้องผ่านการอบรมด้านสุขภิบาลอาหาร (มีหนังสือหรือใบประกาศรับรอง)* 6. มีการตรวจสอบจัดทำแบบประเมินที่การตรวจสอบสุขลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	-	-	-	-	



หลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานเรือกิตตาการ (ต่อ)

ประเด็นประเมินตัวชี้วัด	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 2	ระดับ 1	ระดับประเมินที่ได้
5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขาภิบาลอาหาร) (ต่อ) 5.7 การเก็บรวบรวมขยะ / น้ำเสียในครัวเรือสุกลักษณะ	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีถังรวบรวมขยะมูลฝอย โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม่รั่วซึม มีฝาปิด ควรใช้ถุงพลาสติกสวมไว้ด้านใน 2. มีรางระบายน้ำเสีย โดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ รางระบายน้ำ มีสภาพดี ไม่แตกร้าว อุดตัน มีการจัดการเศษอาหารและดักตั้งบ่อดักไขมัน และดักเศษอาหารและคราบน้ำมันทั้งปวงประจำ					
5.8 ห้องน้ำ ห้องล้างสะอาด แยกชาย-หญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน	มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ห้องล้างมือแยกออกจากครัวและต้องดูแลรักษาความสะอาดตลอดเวลา* 2. มีห้องสุขา แยกชาย-หญิง 3. ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ต่างๆ เช่น อ่างล้างมือ ถังขยะ จะต้องอยู่ในสภาพที่ดี สะอาด ไม่มีคราบสกปรก ไม่ส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีสบู่/น้ำยาล้างมือ/น้ำใช้เพียงพอตลอดเวลาเปิดให้บริการ*					
5.9 มีการป้องกันและกำจัดสัตว์ และแมลงพาหะนำโรคต่างๆ	มีการดำเนินการในระดับ 3 ครบถ้วนและบริเวณที่รับประทานอาหาร เช่น ดิคัมบังลาด กูซ็องเป็ตทางต่างๆ เช่น ท่อ/ช่องระบายน้ำ ช่องพาดาน รอยแตก ฯลฯ ดัดตั้งอุปกรณ์ดักจับแมลง เป็นต้น 2. มีและปฏิบัติตามโปรแกรมควบคุมสัตว์และแมลงพาหะนำโรค		มีการดำเนินการครบถ้วนในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ และพื้นบริเวณห้องครัวและห้องรับประทานอาหาร รวมถึงวางระบายน้ำทุกวัน หลังปิดการให้บริการเพื่อกำจัดแหล่งอาหารของสัตว์และแมลง			

การประเมินมาตรฐานเรื่องกติกาการ

เกณฑ์การประเมินคะแนน: พิจารณาความคู่กับหลักเกณฑ์การให้คะแนน (ภาคผนวก 2)

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

องค์ประกอบ	เกณฑ์	คะแนนที่ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนนสุทธิ	เหตุผล
1. การสื่อสารการตลาด					
1	มีเนื้อหาไม่เกินจริง				
2	มีระบบและหลักการในการขายอย่างรับผิดชอบ				
3	มีการเก็บข้อมูลฐานลูกค้าเดิมและหาฐานลูกค้าใหม่ อย่างเป็นระบบ				
4	มีการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน				
5	มีสื่อประชาสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง				
6	มีสื่อการประชาสัมพันธ์ภาษาต่างประเทศ (มากกว่า 2 ภาษา)				

องค์ประกอบ	เกณฑ์	คะแนนที่ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนนสุทธิ	เหตุผล
2. การบริการ					
1	พนักงานได้รับการอบรมและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเดียวกัน				
2	การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ				
3	การแสดงความยินดีกับแขก				
4	มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน				
5	มีสื่อการบรรยายสถานที่ต่าง ๆ ให้เลือกมากกว่า 3 ภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น				
6	พนักงานควรมีความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา				
7	การตกแต่งบรรยากาศในเรือสะท้อนศิลปวัฒนธรรมไทย				
8	ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมที่ดีงาม				
9	มีการจัดการอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ เช่น เด็กเล็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น				
10	มีการออกแบบหรือการจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม				
11	มีระบบการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ				

องค์ประกอบ	เกณฑ์	คะแนนที่ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนนสุทธิ	เหตุผล
3. การตระหนัก	3.1 วิชา และรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม				
	1 นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ				
	2 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม				
	3 มีระบบการจัดการขยะที่ดี มีประสิทธิภาพ				
	4 มีระบบบำบัดน้ำเสีย				
	5 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสีสิ่งแวดล้อม				
6 ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและน้ำ					
4. ความปลอดภัย					
	1 มีการแสดงใบประกาศนียบัตรว่ามีการตรวจสภาพเรือจากกรมขนส่งทางน้ำให้เป็นอย่างชัดเจน				
	2 มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยบนเรือ				
	3 มีขั้นตอนในการแนะนำการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดการเดินทาง				
	4 จำนวนเครื่องยนต์ควรมีมากกว่า 1 เครื่องยนต์				
	5 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการเดินเรือเพียงพอ				
	6 มีการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน				
	7 มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย				
8 มีประกันภัยสำหรับผู้โดยสาร					



องค์ประกอบ	เกณฑ์	คะแนนที่ประเมิน	น้ำหนัก	คะแนนสุทธิ	เหตุผล
5. การบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (สุขภาพอาหาร)	1 สถานที่เตรียมปรุงอาหารถูกสุขลักษณะ				
	2 สถานที่รับประทานอาหารถูกสุขลักษณะ				
	3 อาหารและเครื่องดื่มปรุงต่าง ๆ มีความสะอาดปลอดภัยต่อการบริโภค				
	4 น้ำแข็งบริโภคจัดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดและมีอุปกรณ์ในการตัก				
	5 ภาชนะและอุปกรณ์ทำด้วยวัสดุที่ปลอดภัยอยู่ในสภาพดี				
	6 ผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี				
	7 การเก็บรวบรวมขยะ/น้ำเสียในบริเวณครัวถูกสุขลักษณะ				
	8 ท้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกขยะ-หญิง มีสภาพพร้อมใช้งาน				
	9 มีการป้องกันและกำจัดสัตว์และแมลงพาหะนำโรคต่างๆ				
รวมคะแนนทั้งสิ้น					
ระดับคุณภาพ					

บรรณานุกรม

- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2546). **การพัฒนาการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม ของร้านอาหาร ภัตตาคาร** หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.
- พศ.ดร.นฤมล นันทรักษ์ (2550). **ภัตตาคารไทยในอนาคตกับการบริหารจัดการร้านอาหารให้ยั่งยืน** หนังสือครบรอบ 30 ปี สมาคมภัตตาคารไทย.
- กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **คู่มือผู้ประกอบการร้านอาหาร**
- กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **คู่มือสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร**
- กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. **บ่อดักไขมัน คั้นน้ำใส ให้สิ่งแวดล้อมสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. 108 วิธีประหยัดพลังงาน**
- สำนักงานเลขานุการโครงการฉลากเขียว 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.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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

ภาคผนวก





ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
มาตรฐานเรือกัตตาการ

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ประเภทมาตรฐานเรือกัตตาการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนาการบริการด้านการท่องเที่ยว

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว จึงจัดทำมาตรฐานเรือกัตตาการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๓๒ มาตรา ๓๔(๗) และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.๒๕๔๕ จึงประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานเรือกัตตาการ สำหรับส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหลายได้ทราบ และนำไปใช้ปฏิบัติโดยทั่วกัน ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๒



(นางธัญญา มณีโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว





คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

ว่าที่ร้อยตรี อานุกาฬ เกษรสุวรรณ	รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว
นายภาษิต พุ่มชูศรี	รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว
นางสุพิทย์ วีระใจ	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
นางสาวนิรมล เปลี้นจรรย์	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาตรฐานบริการท่องเที่ยว

คณะผู้จัดทำ

นางสาวรัตนาวลัย ชันติจันฤไชย	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ
นายสันติพงศ์ บุญเลิศ	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ
นายชิษณุพงศ์ อติลักษณ์เมธี	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ



