

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกนาถ นาหิรัญ. (2553). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง พาวเวอร์ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.**
- กรมการท่องเที่ยว. (2554). **มาตรฐานโรงแรมไทย. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2554,**
จาก <http://www.tourism.go.th/2010/th/standard>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). **ที่พัก. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2554,**
จาก <http://thai.tourismthailand.org/where-to-stay>
- เกศรา สมุททานุกาพ. (2547). **ศึกษาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญา วท.ม., มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.**
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). **การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.**
- จิรประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).**
- จำเนียร บุญมาก. (2551). **การสร้างบริการที่แตกต่างด้วย CRM. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2554,**
จาก http://www.bablog.mju.ac.th/jamnian/?page_id=438
- ัชชาวล ทัดศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2554, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true**
- ชนกพร ศรีประสาร. (2551). **กระบวนการกลุ่มและการทำงานเป็นทีม หน่วยที่ 3. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2554, จาก <http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/50312/p3-1.htm>**
- ชนิกานต์ เขียรสุตร. (2551). **วงจร PDCA คืออะไร?. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2554,**
จาก http://eduserv.ku.ac.th/km/index.php?option=com_content&task=view&id=137&Itemid=68
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.**
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, และ อีรพล แซ่ตั้ง. (2546). **การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.**

- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2544). การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า. กรุงเทพฯ: แบรนต์เอจ บัค.ณรงค์
ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
ดนัย เทียนพุฒ. (2544). ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
ดิสพงศ์ พชรณกาน. (2546). องค์ประกอบ 8 ประการ สร้าง CRM. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต
8(43), 30 – 34.
- ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์. (2534). การสื่อสารในกลุ่ม. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ณ ฌาน.
พิบูล ทีปะปาล. (2550). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2547). การสร้างคุณภาพให้เกิด ณ จุดบริการ. โปรดักทิวิตี เวิลด์.
9(50), 68 – 70.
- บุญญา โชติเศรษฐพันธุ์. (2553). สรุปภาวะเศรษฐกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต เดือนพฤษภาคม
2554. สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2554, จาก <http://phuket.go.th/webpk/news-file>
ประจักษ์ ทรัพย์อุดม. (2550). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency.
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ผกาภรณ์ เขียวจะอ่อน. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของ
พนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วัชร พิชผล. (2553). บทควมวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรใน
ธุรกิจบริการสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วิทยา ด้านอำรุงกุล. (6 กันยายน 2545). CRM ธุรกิจภาคบริการสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ,
โรงแรม เซนจูรี พาร์ค. กรุงเทพฯ: สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย.
- วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สง่า ไชยมัง. (2542). การศึกษาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศษ.ม., มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, มหาสารคาม.

- สมประสงค์ เสนารัตน์. (2552). **PDCA เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ**. การศึกษาค้นคว้า
อิสระ ศษ.ด., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2533). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ: ธีรพงษ์การพิมพ์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ.(2547). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity*.
9(53), 44 – 48.
- สินธุ์ฟ้า แสงจันทร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้า
สัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์บธ.ม.,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ
- สุนันทา เลานันท์. (2540). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์โตร์
- สุเมธ งามกนก. (2551). **การสร้างทีมงาน**.ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.
ChulalongkonReview.16, 57 – 72.
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ**. สารนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5thed). New York: Harper
Collins Publisher.
- Cronin JJ, Taylor SA. (1992). Measuring service quality: are examination and extension.
Journal of marketing, 56, 55–68.
- Hotel Kayangan. (2011). **Organization Charge of Hotel Kayangan**. Retrieved September
10, 2011, from <http://mgv.mim.edu.my/MMR>
- McGregor, Douglas. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York:
Mc Graw-Hill Book Company.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). **Competency based human resource
management: Value Driven Strategies for Recruitment, Development, and
Reward**. London: McGraw-Hill.
- Koehler, J.W. and J.M. Pankowski. (1996). **Quality Government: Designing, Developing
and Implementing TQM**. N.J.: St. Lucie Press.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithamal and Leonard L. Berry,. (1985).
A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research.
 Journal of Marketing. 49 (1985).
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. (1988). **SERVQUAL: A
 Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.**
 Journal of Retailing. 64.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). **On the use of content specialists in the
 assessment of criterion – referenced test item validity.**
 Dutch Jornal of Educational Research, 2, 49 – 60.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. and Osborn. (1994). **Managing Organizational Behavior.**
 (5th ed). New York; John Wiley & Sons.
- Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). **Competence at Work: Models for Superiors
 Performance.** New York: John Wiley & Sons.
- Synder, K. (1988). **Company Training for Managing Productive Schools.** San Diego;
 Calif.: Harcourt Brace Jovanovich.
- Taro Tamane. (1967). **Statistic: An Introductory Analysis.** New York: Haper and Row,
 886-887.
- Tenner, A.R., & DeToro, I.J. (1992). **Total quality management.** Reading,
 MA: Addison – Wesley.
- Thamhain, H. (1990). **Managing Technologically Innovative Team Efforts toward New
 Product Success, Journal of Product Information Management.** 7(1); 5-18.
- Wynn, R. and Guditus, C. (1984). **Team Management: Leadership by Consensus.**
 Columbus Ohio: Charles E. Merrill.

ภาคผนวก



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
เรื่อง อนุมัติให้นิสิตระดับปริญญาโทดำเนินการทำวิจัย
ครั้งที่ 194/2554

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้ นายพิทยพรหมกันต์ นันทะเสน รหัสประจำตัว 53910320
นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ดำเนินการทำวิจัยตามโครงร่างวิทยานิพนธ์ที่เสนอ

เรื่อง	ภาษาไทย	“การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการทำงานเป็นทีมงานต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต”
	ภาษาอังกฤษ	“PREPARATION OF WORK COMPETENCIES, CUSTOMER RELATIONSHIPS MANAGEMENT, AND TEAMWORK OF EMPLOYEES : A STUDY OF HOTEL BUSINESS SERVICE QUALITY IN PHUKET”
โดยมี		ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ.2554

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญกุล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดย
หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของศักยภาพการทำงาน การสร้าง
ความประทับใจให้ลูกค้า การทำงานเป็นทีมงานและปัจจัยคุณภาพการบริการ ตามวิธีการของ
โรวินेलลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Humbleton, 1977, P. 49-60) โดยข้อใดที่ได้ค่าดัชนี
ความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจะเลือกไว้ใช้ และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม
ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาไว้ในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3
ระดับดังนี้

- คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมด้านนั้น
- คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมด้านนั้น
หรือไม่
- คะแนน -1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เกี่ยวข้องหรือไม่สอดคล้องกับลักษณะ
พฤติกรรมด้านนั้น

จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณามาคำนวณหาค่าความตรง (Validity) โดยหาค่า
ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Index of Item Objective
Congruence) ดังนี้ (อ้อมใจ วงษ์มณฑา, 2552, หน้า 50)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
- $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
- N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
(Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach, 1990, P. 204) ดังนี้

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

- เมื่อ α_k แทน ความเชื่อมั่นของแบบวัด
- s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
- s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ
- k แทน จำนวนข้อของแบบวัด



แบบสอบถาม



การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และ
การทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาสิทธิมนุษยชนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ศูนย์วิทย บริการกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ใน
การตอบคำถามโดยเลือกตอบข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 8 ข้อ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 25 ปี

☐ 25 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี

☐ 46 – 55 ปี

☐ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 8,000 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 บาทขึ้นไป

☐ น้อยกว่า 8,000 บาท

5. ท่านเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนก / ส่วนการปฏิบัติงาน

☐ แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

☐ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service)

☐ แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk / Front Office)

6. ท่านปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านของศักยภาพการปฏิบัติงาน (Work Competencies)

คุณภาพด้านการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
ศักยภาพการทำงาน (Work Competencies)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
❖ คำถามเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ทั้งหมด 14 ข้อ						
1.	ท่านมีศักยภาพด้านความรู้โดยตรงในการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน					
2.	ท่านมีศักยภาพด้านทักษะในการปฏิบัติงานด้านบริการในส่วนงานของท่าน					
3.	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการในส่วนงานของท่าน					
4.	ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านการบริการต่อการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่าน					
5.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพหลัก ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้สอดคล้องตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้					
6.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพตามสายงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้สูงกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดได้					
7.	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคล (ความสามารถพิเศษ) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของท่านให้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นเพื่อการปฏิบัติงานด้านบริการได้					
8.	ท่านมีศักยภาพการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
9.	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
10.	ท่านมีศักยภาพที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่หน่วยงานมอบหมายให้					

คุณภาพด้านการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
ศักยภาพการทำงาน (Work Competencies)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	ท่านมีศักยภาพในการเลื่อนชั้นจากการปฏิบัติงานด้านการบริการได้ในปัจจุบัน					
12.	ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ					
13.	ท่านพัฒนาศักยภาพของท่านอยู่เสมอเพื่อการเลื่อนชั้นหรือตำแหน่งงานในระยะเวลาอันสั้น					
14.	ท่านได้รับการเลื่อนชั้นหรือตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
❖ คำถามเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานตามวงจร P D C A (Plan Do Check Act) ทั้งหมด 4 ข้อ						
15.	ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการ					
16.	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ					
17.	ท่านให้ความสำคัญกับตรวจสอบข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
18.	ท่านสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
(Customer Relationships Management)

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Relationships Management)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
❖ คำถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationships Management) ทั้งหมด 18 ข้อ						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า					
3.	ท่านสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีจากการบริการของท่านเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต					
4.	ท่านให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ในมุมมองเน้นลูกค้าคือ บุคคลสำคัญ					
5.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีกับการให้บริการของท่านได้					
6.	ท่านสามารถจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ					
7.	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี กับการบริการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินความก้าวหน้าของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จากการปฏิบัติงานด้านบริการของท่านอยู่เสมอ					
9.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ สามารถเพิ่มรายได้จากการขายให้กับหน่วยงาน					

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Relationships Management)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการหาลูกค้าใหม่เป็นสิ่งที่ยากกว่าการรักษากลุ่มลูกค้าเดิม					
11.	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่าที่เข้ามาให้บริการในหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจจากการบริการมากกว่าผลิตภัณฑ์					
12.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13.	ท่านให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการที่ถูกต้อง					
14.	ท่านสามารถจดจำข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ					
15.	ท่านสามารถลดข้อผิดพลาดจากการบริการของท่าน ตามความต้องการของลูกค้า					
16.	ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์จากการบริการของท่าน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการบริการ					
17.	ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติม					
18.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่จากการให้บริการได้					

ตอนที่ 4 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านของการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
❖ คำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork) ทั้งหมด 28 ข้อ						
1.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่เป้าประสงค์ได้ดีกว่าการทำงานเป็นทีม					
2.	ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานของท่าน โดยไม่ต้องรอการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมทีม					
3.	ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น และเสียสละในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน					
4.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของท่านได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการทำงานร่วมกับทีมงาน สามารถทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
6.	ท่านเป็นผู้ที่สมาชิกในทีมให้การยอมรับ ในความสามารถด้านการปฏิบัติงาน					
7.	ท่านมีความคิดเห็นว่างานหากทีมงานไม่มีท่าน งานก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของทีมงานได้					
8.	ท่านให้ความสำคัญต่อความเท่าเทียมกันในการยอมรับนับถือสมาชิกภายในทีม					
9.	สมาชิกภายในทีมของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของทีมงานได้อย่างอิสระ					
10.	ท่านมีความเข้าใจอันดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกอื่นภายในทีมงาน					
11.	ท่านให้ความสำคัญในเรื่องความจริงใจและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานแบบทีมงาน					

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	สมาชิกในทีมงานของท่านมีแนวโน้มในการตัดสินใจไปในแนวทางเดียวกัน					
13.	ทีมงานของท่านมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ ของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน					
14.	ผู้นำทีมงานของท่านให้การสนับสนุนทีมงาน และคอยให้การช่วยเหลือสมาชิกภายในทีมอยู่เสมอ					
15.	ท่านมีความคิดเห็นว่าทีมงานของท่านมีความเสมอภาคในการปฏิบัติงานตามความชำนาญของแต่ละบุคคล					
16.	ท่านมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานเสมอ					
17.	ท่านพร้อมที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน					
18.	ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายของทีมงาน					
19.	ท่านสามารถอธิบายและชี้แจงข่าวสาร หรือปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน					
20.	ท่านสามารถสรุปผลการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด					
21.	ท่านให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน แก่สมาชิกผู้ร่วมทีมงานอยู่เสมอ					
22.	ท่านสามารถผสมผสานแนวความคิดของสมาชิกภายในทีม เพื่อการปฏิบัติงานที่มีความแปลกใหม่					

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
การทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกภายในกลุ่มตรงตามมาตรฐานหน่วยงาน					
24.	สมาชิกภายในทีมมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน					
25.	ท่านมีความคิดเห็นว่าผู้นำทีมของท่าน สามารถนำทีมงานมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานได้					
26.	สมาชิกภายในทีมของท่านมีคุณลักษณะที่เหมาะสม และสมาชิกทุกคนยอมรับซึ่งกันและกัน					
27.	ท่านมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำทีมงานของท่านสู่เป้าหมายของหน่วยงานได้ดีกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง					
28.	ทีมงานของท่านมีความเข้มแข็ง สามารถปฏิบัติงานได้ดีและเป็นที่พึงพอใจของหน่วยงาน					

ตอนที่ 5 การวัดระดับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน (Service Quality)

คุณภาพการบริการ		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีมงาน มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับใด					

*** ขอพระคุณอย่างยิ่งที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ***

นายพิทยพรหมกันต์ นันทะเสน

รหัสนิสิต 53910320

นิสิตสาขาวิชา การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานครฯ

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจ
โรงแรมจังหวัดภูเก็ต

ที่ มน.กท.(อ) 0041-1/2555



มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
เลขที่ 55 ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

14 มกราคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัยวิทยานิพนธ์
เรียน นายวิทย์ พมเดย์
Front Office Supervisor
Ibis Phuket Pathong

ด้วย นายพิทยพรหมกันต์ บันทะเสน รหัสประจำตัว 53910320 นิสิตปริญญาโท หลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
นเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ได้ทำการวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพร้อมด้าน
ศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพการบริการของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต โดยมี ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน ศูนย์วิทยบริการ
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้เข้า
สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยวิทยานิพนธ์ โดยจะประสานงานเรื่องเวลาและสถานที่ ที่ท่านเห็น
ควรต่อไป ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ จินตพงศ์)
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยนเรศวร

โทรศัพท์ 0-2655-3700
โทรสาร 0-2655-3699
เบอร์ติดต่อนิสิต 089-025-2251

ที่ มน.กท.(อ) 0041-2/2555



มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
เลขที่ 55 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

14 มกราคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัยวิทยานิพนธ์
เรียน นายปิยะพงศ์ คุณเศษ
พนักงานโรงแรม
Sripanwa Phuket

ด้วย นายพิทยพรหมกันต์ นันทะเสน รหัสประจำตัว 53910320 นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ได้ทำการวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโท โดยมี ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน ศูนย์วิทยบริการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยวิทยานิพนธ์ โดยจะประสานงานเรื่องเวลาและสถานที่ ที่ท่านเห็นควรต่อไป ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

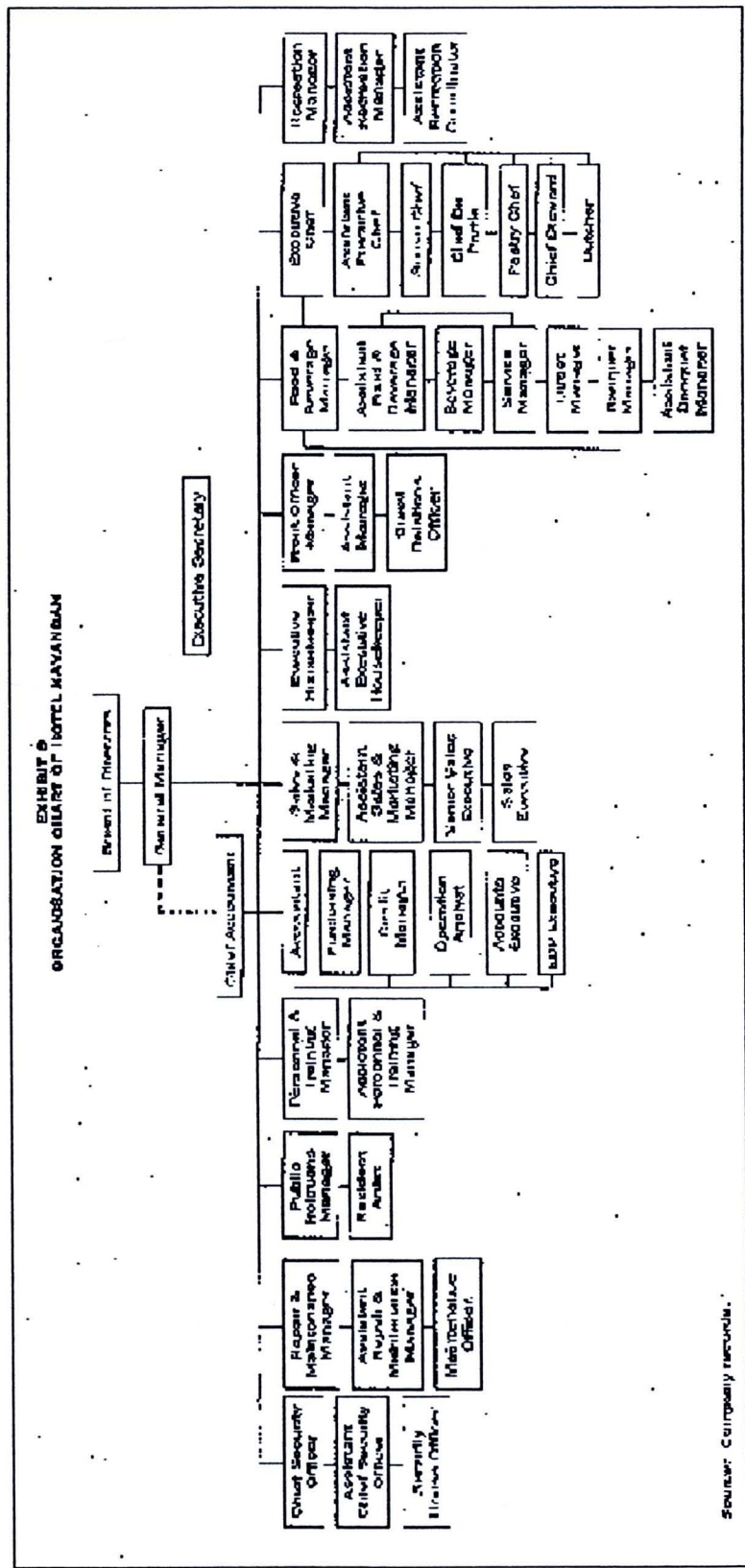
ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินตพล)
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

โทรศัพท์ 0-2655-3700
โทรสาร 0-2655-3699
เบอร์ติดต่อนิสิต 089-025-2251

ภาคผนวก ง โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม ตามมาตรฐานบริการโรงแรม



ภาพ 8 โครงสร้างการบริหารโรงแรม มาตรฐานการบริการโรงแรม

ภาคผนวก จ การกำหนดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม

มาตรฐานการวัดระดับคุณภาพของโรงแรม ระดับ 1 ดาว ถึง 5 ตาม ตามมาตรฐาน
มาตรฐานที่พักประเภทโรงแรม อ้างถึงใน ประกาศกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา วันที่ 22
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 เนื้อความตามเอกสารโดยแนบ



ประกาศกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว
ประเภทโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี
ภารกิจในการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ได้ศึกษาและจัดทำมาตรฐาน
การท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทาง
เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงประกาศมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อ
การท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ให้สถานประกอบการทั้งหลายได้ทราบและนำไปปฏิบัติโดยทั่วกัน
ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๐

(นายศักดิ์ชัย ไกรฤกษ์)

ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม (Hotel)

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศในอันดับต้นๆ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ โดยมีธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจบริการที่พัก เช่น โรงแรม สถานพักตากอากาศ บริการห้องชุด เกสเฮาส์ เป็นต้น และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจเดินทางในประเทศ รวมทั้ง ยังเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรในระดับรากหญ้า แม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย จะมีศักยภาพเป็นสินค้าที่มีความเป็นเลิศในตลาดโลก แต่มีอุปสรรคในการพัฒนาขีดความสามารถทางการท่องเที่ยวของไทย คือ ปัญหาจรรยาบรรณการค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงโดยใช้การลดราคาและคุณภาพ เป็นเครื่องมือสำคัญ เนื่องจากขาดการกำหนดมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้งขาดระบบการติดตามและควบคุม ให้ผู้ประกอบการรักษามาตรฐานของสินค้าและบริการตามที่กำหนด

โรงแรม เป็นธุรกิจการให้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยวที่สำคัญ การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแก้ไขปัญหายาจรรยาบรรณการค้า รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีการค้าด้านบริการ การรักษาสันติภาพ การพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ดี จึงได้จัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม โดยมีแนวคิดในการจัดทำมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นสากล ซึ่งคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัย สุขอนามัยในที่พัก ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ เอกลักษณ์ ความกลมกลืนสอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิต

มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ได้มีการนำเสนอเกณฑ์ต่างๆ ที่จะใช้ในการพิจารณาในการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ประเทศไทยเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานในระดับที่นานาชาติให้การยอมรับ

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม มีดังต่อไปนี้

๑. เพื่อจัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม (Hotel) ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล
๒. เพื่อนำมาตรฐานที่จัดทำขึ้นใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง
๓. เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

หลักเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการพิจารณา

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม (Hotel) มีรายละเอียดประกอบ ดังนี้

๑. ขอบข่าย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่เป็นไปตามข้อกำหนด กฏกระทรวง พระราชบัญญัติ หรือกฎหมายที่ควบคุมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

๒. บทนิยาม

ที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (Accommodation) มีวัตถุประสงค์เป็นที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย แบบที่มีค่าตอบแทนตามช่วงเวลาที่เขาพัก มีอยู่หลายประเภท ได้แก่ โรงแรม สถานพักตากอากาศ บริการห้องชุด เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ หรือค่ายพักรวม ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าว อาจจะไม่ตรงกับชื่อหรือความหมายเดิม ทำให้มีปัญหาในการให้คำจำกัดความที่พักประเภทต่างๆ ดังนั้น ในการกำหนดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม จึงกำหนดคำนิยาม ดังนี้

โรงแรม (Hotel) หมายความว่า สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหลังหนึ่ง หรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทน และคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน ๑ เดือน



๓. เกณฑ์ในการพิจารณาและระดับของมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม

สำหรับประเทศไทย การจัดระดับที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

๑. ต้องเป็นไปตามข้อกำหนด กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ
๒. ต้องมีคุณภาพในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งจะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย และอาจจะสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้
๓. ต้องมีคุณภาพถูกอนามัยและสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข
๔. คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ชยะและของเสียต่างๆ รวมถึงการจัดการการใช้พลังงาน
๕. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชนรวมถึงมีสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม
๖. คำนึงถึงการลดผลกระทบและไม่สร้างความรบกวนต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

การจัดระดับโรงแรม มีการแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ

- | | |
|----------------|-------|
| ๑. ระดับ ๑ ดาว | ★ |
| ๒. ระดับ ๒ ดาว | ★★ |
| ๓. ระดับ ๓ ดาว | ★★★ |
| ๔. ระดับ ๔ ดาว | ★★★★ |
| ๕. ระดับ ๕ ดาว | ★★★★★ |

๔. หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม

หลักเกณฑ์ของมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เน้นการให้บริการเพิ่มเติมจากกฎหมายกำหนดไว้ องค์ประกอบในการพิจารณาออกแบ่งเป็น ๑๒ หมวด ๔๔ เกณฑ์ ๔๔ ตัวชี้วัด โดยแต่ละระดับดาวจะมีองค์ประกอบที่ไม่เท่ากัน ตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม และคู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม กำหนด

องค์ประกอบของหลักเกณฑ์ มาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม มีดังต่อไปนี้

หมวดที่ ๑ สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

- สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และสะดวก
- ป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์ของโรงแรม แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน

- สภาพแวดล้อมและสิ่งก่อสร้างทั่วไป มีการตกแต่งอย่างดี สะอาดสวยงาม มีไฟส่องสว่างเพียงพอ ไม่มีฝุ่นคราบ หรือสภาพชำรุด

- ที่จอดรถและบริการรับ-ส่ง มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีทางสัญจรของรถและคนเดินเท้า สะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่าง ที่จอดรถมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนห้องพัก

หมวดที่ ๒ โถงต้อนรับ ห้องนำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร

- ห้องโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์ มี Safety Box มีโทรศัพท์ มีหนังสือ นิตยสาร แผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล

- ห้องนำสาธารณะ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องนำชาย-หญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสม ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาด มีโถ้วแบบนั่งราบ มีอ่างล้างมือ ถังขยะ และกระดานชำระ และมีห้องนำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

- ลิฟท์ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสงสว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอ โถงลิฟท์มีสัญลักษณ์ระบุชั้น มีคำแนะนำในการใช้ มีระบบควบคุมการทำงานในการณีฉุกเฉิน

- ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางขึ้นลงลิฟท์

หมวดที่ ๓ ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)

ทางเดิน หรือระเบียงนอกห้องพัก (ทุกชั้น) มีขนาดเหมาะสม มีพื้น ผนัง เพดาน สะอาด และตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก ราวระเบียง สะอาด ปลอดภัย ระบายอากาศดี สว่าง มีไฟฉุกเฉิน มีป้ายทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีอุปกรณ์ดับเพลิงเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

- ขนาดของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

- ความสูงของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

- องค์ประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู ไขคูลิ่งประตู ดาแมว มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนัง เพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดีและสะอาด และมีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์ดับเพลิง

- เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้ กระຈกเงา ที่วางสัมภาระ อยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

- เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อน อยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

- ของใช้ในห้องพัก เช่น ระเบียบการใช้ห้องพัก เมนู หมอน ผ้าปูที่นอน เสื้อคลุมอาบน้ำ ไม้แขวนเสื้อ เครื่องดื่ม แก้วน้ำ น้ำดื่ม แป้งเครื่องเขียน และถังขยะ
- ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์แบบนั่งราบ อ่างล้างมือ ผักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิน้ำ กระเบื้องเงา ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ สบู่ แชมพู ถังขยะ มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

หมวดที่ ๔ ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor (สำหรับระดับ ๓ - ๕ ดาว)

- ห้องพักแบบ Suite มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard และมีโทรทัศน์สี ขนาดไม่น้อยกว่า ๒๕ นิ้ว มี Mini Compo, DVD, VDO หรือ VCD ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก
- ห้องพักแบบ Executive Floor มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard มีห้องประชุมและใช้เฟอร์นิเจอร์อย่างดี พร้อมระบบปรับอากาศ มีพื้นที่พักคอยติดต่อกับธุรกิจ มีเคาน์เตอร์บาร์

หมวดที่ ๕ ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์และห้องครัว

- ห้องอาหาร ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน เฟอร์นิเจอร์ อยู่ในสภาพดี สะอาด มีระบบระบายอากาศที่ดี แยกบริเวณเสิร์ฟหรืออย่างชัดเจน ที่รองจาน ผ้าเช็ดปาก ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม
- คอฟฟี่ช็อป ประกอบด้วยเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี มีภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อย
- บาร์ มีเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม
- ห้องครัว มีความสะอาด สว่าง การระบายอากาศดี ประกอบด้วย พื้น ผนัง พื้นที่ใช้เตรียมอาหาร มีภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาดและมีคุณภาพ มีแผนผังทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพดี แสดงไว้ชัดเจน มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ
- ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร (กรณีไม่ใช้ร่วมกับโถงต้อนรับ) มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี มีขนาดเหมาะสม มีความสะอาด สะอาด สว่าง ปลอดภัย และการระบายอากาศดี

หมวดที่ ๖ ส่วนบริการด้านสันทนาการ Fitness Center, Sauna, Steam Bath, Spa, Massage Room, Jacuzzi และสระว่ายน้ำ (สำหรับ ระดับ ๔ - ๕ ดาว)

- Fitness Center มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๓๐ - ๕๐ ตารางเมตร พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี ประกอบด้วย เครื่องออกกำลังกาย ล็อคเกอร์ และพื้นที่เปลี่ยนชุด พร้อมอุปกรณ์ เช่น กระจกเงา มีระเบียบการใช้และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์

- Sauna เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจน พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีไฟแสงสว่าง สะอาด และปลอดภัย

- Steam Bath เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจน มีระบบ พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาด และปลอดภัย

- Massage Room หรือ Spa มีห้องบริการนวดแผนไทยแยกชาย-หญิง พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบระบายอากาศที่ดีรวมถึงมีการให้กลิ่นหอมสดชื่น ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย

- Jacuzzi พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ได้รับการดูแลรักษาอย่างดี สม่ำเสมอ

- สระว่ายน้ำ มีความเป็นส่วนตัว มีการแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็ก มีเก้าอี้ เติ่งพักผ่อน มีผ้าเช็ดตัว มีพื้นที่อาบน้ำ มีแสงสว่าง น้ำในสระใสสะอาด มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้รับการดูแลสม่ำเสมอ มีระเบียบการใช้แสดงไว้อย่างชัดเจน มีพนักงานดูแลความปลอดภัยที่มีความชำนาญ

- ห้องน้ำสำหรับส่วนสันทนาการ มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย การระบายอากาศดี และมีฝักบัวอาบน้ำ มีระบบควบคุมอุณหภูมิของน้ำ มีผ้าเช็ดตัว มีราวพาดผ้าเช็ดตัว และกระจกเงา

หมวดที่ ๗ ส่วนบริการด้านธุรกิจ ห้องประชุม และ Business Center (สำหรับระดับ ๔ - ๕ ดาว)

- ห้องประชุม มีพื้น ผนัง เพดาน และมีพื้นที่โถงภายนอกสำหรับต้อนรับ ลงทะเบียน อยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี มีไวท์บอร์ด หรือ Flip Board พร้อมปากกา และแปรงลบที่มีคุณภาพ มีเครื่องฉายสไลด์ โปรเจคเตอร์ พร้อมจอรับภาพ มีบริการถ่ายเอกสาร มีโทรศัพท์ และโทรสารที่สามารถโทรทั้งภายใน และต่างประเทศ มีคอมพิวเตอร์ พร้อมเครื่องพิมพ์ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

- Business Center อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถบริการพื้นที่ห้องประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีพื้นที่ ๒๔-๓๒ ตารางเมตร พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก รวมถึงการออกแบบแสงและระบบเสียง มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ

แสดงไว้อย่างชัดเจน มีไวท์บอร์ด หรือ Flip Board พร้อมปากกาและแปรงลบ มีเครื่องฉายสไลด์ โปรเจคเตอร์ พร้อมจอรับภาพ มีบริการถ่ายเอกสาร มีโทรศัพท์ โทรสาร ที่สามารถโทรทั้งภายในที่พัก ภายในประเทศและต่างประเทศ มีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกและมีข้อมูลสนับสนุนด้านธุรกิจ

- ห้องน้ำสำหรับห้องประชุม แยกห้องชาย - หญิง อยู่ในสภาพดี สะอาด ระบายน้ำได้ดี มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัยสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณใกล้เคียง

หมวดที่ ๘ บุคลากร และการบริการ

- พนักงานทุกส่วนและทุกระดับ คิดปายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีบุคลิกดี มารยาท อธยาศัยดี แสดงออกถึงความเป็นมิตร สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษาต่างชาติได้เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กลุ่ม Doorman, Porter ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม Check in, Rooming the Guest, Check out ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม Guest Service ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม House Keeping จัดเตรียม ตรวจเช็ค ทำความสะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่มอาหารเช้าและบฟเฟ่ต์ และกลุ่มห้องอาหาร มีพนักงานให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย สอบถามจำนวน ให้การบริการอาหาร จัดวาง เปลี่ยนภาชนะ จัดเก็บภาชนะและอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม

หมวดที่ ๙ ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

- ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟและติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟ มีลิฟต์ดับเพลิง อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีอุปกรณ์ดับเพลิงหรือสายฉีดดับเพลิง มี Sprinkle มี Smoke detector หรือ Heat detector ที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

- ระบบความปลอดภัยทั่วไป มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มีระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย ระวังภัยต่างๆ และฝึกซ้อมอยู่เสมอ มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ปรับใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ ๑๐ ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

- ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน มีการจัดการกับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และมีจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมต้นท่อนการที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม

- ด้านชุมชน สังคมและสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้ท้าวปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ มีการประกันความเสียหายต่างๆตามที่กฎหมายกำหนด

หมวดที่ ๑๑ ส่วนของพนักงาน (สำหรับระดับ ๓-๕ ดาว)

- ด้านสนับสนุนการบริการ มีพื้นที่ล็อกเกอร์แยกชาย-หญิง มีห้องสุขาแยกชาย-หญิง มีห้องอาบน้ำแยกชาย-หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่รับประทานอาหารที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่พักผ่อนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีห้องสมุดหรือห้องฝึกอบรม พร้อมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน

- ด้านส่งเสริมสวัสดิการ มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับที่บรรจุแล้ว ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน เช่น สตรีมีครรภ์ การจ้างแรงงานเด็ก และคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

หมวดที่ ๑๒ คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

- กิจกรรมเสริม มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย ๓-๔ ชนิด เช่น ร้านของที่ระลึก ร้านเสริมสวย ร้านตัดผมสุภาพบุรุษ, Karaoke, Snooker, Game Room, Kid Room, ทำอาหารและงานฝีมือต่างๆ สนามเด็กเล่น จักรยาน และกอล์ฟ มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย ๕ ชนิด

- การเป็นที่ยอมรับของบุคคลและองค์กรภายนอก ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศ ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ มีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศมาใช้บริการอยู่เสมอ

- สวัสดิการเสริมสำหรับพนักงาน มีสวัสดิการด้านการเงิน เช่น เงินช่วยค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ที่พัก อาหาร รถรับ-ส่ง

องค์ประกอบของตัวชี้วัด ตัวชี้วัดของหลักเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม แต่ละระดับดาวจะมีตัวชี้วัดที่ไม่เท่ากัน สำหรับตัวชี้วัดแต่ละระดับดาว มีดังต่อไปนี้

ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	พิทยพรหมกันต์ นันทะเสน
วัน เดือน ปี เกิด	7 ตุลาคม 2530
ที่อยู่ปัจจุบัน	235 หมู่ 11 ถนนแจ้งสนิท ตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2554	บริษัท ไทปิ่น โรเซ่ เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	วิทยาลัยสยามบริหารธุรกิจ จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2552	ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

