



# ด่วนที่สุด

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี โทร. ๐ - ๓๕๕๒ - ๑๘๙๙  
ที่ สพ ๕๑๐๐๑/๑ ๒๒ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง การประกาศมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

เรียน ปลัด/รองปลัด/หัวหน้าส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกส่วนราชการ

พร้อมหนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ สพ ๐๐๓๕.๐๒/ว๒๒๗๘๖ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๕ เรื่องการประกาศมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว จำนวน ๑ ชุด มาเพื่อ

- ทราบ
- ถ้อยปฏิบัติ
- ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- อื่น ๆ ..ให้ศูนย์ท่องเที่ยวเป็นเจ้าของเรื่องนำไปปฏิบัติ
- ขอระเบียบ กฎกระทรวง ข้อสั่งการ ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการลงเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

(นายบุญชู จันทร์สุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

# ด่วนที่สุด

ที่ สพ ๐๐๓๕.๐๒ / ๑.๒๒๓๘๖

ห้องรองนายก อบจ.

รับที่..... 8

วันที่..... 2 ส.ค. 2555

เวลา..... 14.00



รับที่ ๖๖๖  
 วันที่ 26 ส.ค. 2555  
 0021  
 มาบัต  ท้องถิ่น  ศึกษา  
 กิจการสภา  ตรวจสอบ  
 แพบ  พัฒนา  
 ลอจ  ทศ  
 การเจ้าหน้าที่

ศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี

ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท สท ๗๒๐๐๐

สำนักปลัด

รับที่ 190

วันที่ 27 ส.ค. 2555

เวลา 11.28 น.

เรื่อง การประกาศมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

ห้องรองปลัด อบจ.(1)

รับที่ 2887

วันที่ 27 ส.ค. 2555

เวลา 16.00 น.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

๒. แบบสำรวจข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

ห้องปลัด อบจ.

จำนวน ๘ ฉบับ

จำนวน ๑ ชุด

เวลา ๐๗.3๐

ด้วย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว ได้ประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม ๑๒๙ ตอนพิเศษ ๑๕๑ ง วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๕ ซึ่งผู้สนใจสามารถตรวจดูได้ที่เว็บไซต์ <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๕๕/E/๑๕๑/๒๐.PDF>

จังหวัดสุพรรณบุรี ขอประชาสัมพันธ์มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการ และพัฒนายกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว และขอความร่วมมือการกรอกรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของศูนย์บริการที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ของหน่วยงานของท่าน ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และจัดส่งให้สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี ภายในวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๖ โทรสารหมายเลข ๐๓๕ - ๕๔๕๖๐๓

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี  
 เพื่อไปตรวจชม  เพื่อไปตรวจพิจารณา  เพื่อไปตรวจตาม ส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ทราบ  
แจ้ง

(นางพัลณี จตุรพร) (นายสุภัทร์ ศรีสุนทรพินิต)  
 เลขาธิการศูนย์ฯไป 7 วิชาการการแทน ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี  
 (นายคณิต คงเปีย)  
 รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

(นายบุญชู จันทร์สุวรรณ)  
 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี  
 [- 4 ส.ค. 2555]

กลุ่มท่องเที่ยว

โทร. / โทรสาร ๐๓๕ - ๕๔๕๖๐๓

E-mail : suphan@mots.go.th

(นายปรัชญา มีสมศักดิ์)  
 ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

(นายสุวัฒน์ จันทร์สว่าง)

## ประกาศกรมการท่องเที่ยว

เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว  
มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับ  
นักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน  
การให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ  
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓ อธิบดี  
กรมการท่องเที่ยวออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับ  
นักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ ดังมีรายการละเอียดต่อท้ายประกาศนี้  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

สุพล ศรีพันธุ์

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว

## สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ร้อยเอก



(สันติพงษ์ บุญเลิศ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

**มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย**  
**ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว**  
**(Tourist Information Center)**

**๑. ขอบข่าย**

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการในลักษณะการให้บริการสาธารณะ ไม่ครอบคลุมศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการในลักษณะการให้บริการธุรกิจนำเที่ยว

**๒. บทนิยาม**


ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว มีดังนี้

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

**๓. คุณสมบัติที่ต้องการ**

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

**ถ้าเนาถูกต้อง**

ว่าที่ร้อยเอก 

(สันติพงศ์ บูลยเลิศ)  
 บัณฑิตพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

**องค์ประกอบที่ ๒ สิ่งอำนวยความสะดวก**

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๖ สัดส่วนพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการ**

พิจารณาขนาดพื้นที่พักผ่อน และขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการ เฉพาะพื้นที่ส่วนให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว โดยนำมากำหนดสัดส่วนของพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการเป็นจำนวนร้อยละ

**ตัวชี้วัดที่ ๗ ห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว**

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก

พิจารณาจากจำนวนห้องน้ำ การแบ่งแยกห้องน้ำสำหรับผู้ชายและผู้หญิง ความสะอาด รวมถึง การที่คนพิการสามารถเข้าใช้ได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข

พิจารณาจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการห้องน้ำสาธารณะจากแหล่งอื่น ๆ ได้ ภายในรัศมีไม่เกิน ๒๕๐ เมตร และความสะอาด

**ตัวชี้วัดที่ ๘ อุปกรณ์ในการปฐมพยาบาล**

พิจารณาจากการเตรียมความพร้อมในเรื่องการปฐมพยาบาล กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องมีชุดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น

**ตัวชี้วัดที่ ๙ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ**

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เบื้องต้น สำหรับคนพิการที่เข้ามาใช้บริการ คือ ทางลาด เคาน์เตอร์ ป้ายสัญลักษณ์ และที่จอดรถสำหรับคนพิการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสารโทรคมนาคม**

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ศูนย์บริการ บริการ หรือจัดให้บริการ กับนักท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**สำเนาถูกต้อง****องค์ประกอบที่ ๓ การวางแผนและการจัดการศูนย์บริการ**

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๔ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

อยเอก

(สันติพงศ์ บุลยเลิศ)

ผู้อำนวยการท่องเที่ยวชำนาญการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๑ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว**

พิจารณาจากการมีการจัดทำแผนหรือไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์บริการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๒ กระบวนการวางแผนและมีส่วนร่วม**

พิจารณาจากกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ โดยดูจากขั้นตอนกระบวนการในการวางแผนและการให้บุคลากรภายในหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน

**องค์ประกอบที่ ๒ สิ่งอำนวยความสะดวก**

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๖ สัดส่วนพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการ**

พิจารณาขนาดพื้นที่พักผ่อน และขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการ เฉพาะพื้นที่ส่วนให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว โดยนำมากำหนดสัดส่วนของพื้นที่พักผ่อนต่อพื้นที่ศูนย์บริการเป็นจำนวนร้อยละ

**ตัวชี้วัดที่ ๗ ห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว**

ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก  
พิจารณาจากจำนวนห้องน้ำ การแบ่งแยกห้องน้ำสำหรับผู้ชายและผู้หญิง ความสะอาด รวมถึง การที่  
คนพิการสามารถเข้าใช้ได้อย่างเหมาะสม

**ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข**

พิจารณาจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการห้องน้ำสาธารณะจากแหล่งอื่น ๆ ได้ ภายในรัศมีไม่เกิน  
๒๕๐ เมตร และความสะอาด

**ตัวชี้วัดที่ ๘ อุปกรณ์ในการปฐมพยาบาล**

พิจารณาจากการเตรียมความพร้อมในเรื่องการปฐมพยาบาล กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามา  
รับบริการ โดยอย่างน้อยต้องมีชุดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น

**ตัวชี้วัดที่ ๙ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ**

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เบื้องต้น สำหรับคนพิการที่เข้ามาใช้บริการ คือ ทางลาด  
แคะนเตอร์ ป้ายสัญลักษณ์ และที่จอดรถสำหรับคนพิการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสารโทรคมนาคม**

พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ศูนย์บริการ บริการ หรือจัดให้บริการ  
กับนักท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**สำเนาถูกต้อง****องค์ประกอบที่ ๓ การวางแผนและการจัดการศูนย์บริการ**

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๔ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(สันติพงศ์ บุลยเลิศ)

**ตัวชี้วัดที่ ๑๑ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว**

พิจารณาจากการมีการจัดทำแผนหรือไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์บริการ

**ตัวชี้วัดที่ ๑๒ กระบวนการวางแผนและมีส่วนร่วม**

พิจารณาจากกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ โดยดูจากขั้นตอนกระบวนการ  
ในการวางแผนและการให้บุคลากรภายในหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วม  
ในการวางแผน

ตัวชี้วัดที่ ๑๓ กระบวนการปฏิบัติตามแผน

พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้วางแผนไว้ โดยดูจากร้อยละของการปฏิบัติงานตามแผนงาน

ตัวชี้วัดที่ ๑๔ การประเมินผลการดำเนินการ

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีผลการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการ โดยวัดจากการปฏิบัติงานตามแผนงาน

องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการบุคลากร

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

การจัดการบุคลากรภายใน

ตัวชี้วัดที่ ๑๕ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร ไม่ว่าจะใช้วิธีเสาะแสวงหาแหล่งผู้มีความรู้ หรือการชักจูงให้มาสมัคร โดยวิธีการต่าง ๆ ที่จะเข้ามาทำงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๑๖ การกำหนดตำแหน่ง ภารกิจ ความรับผิดชอบ

พิจารณาการมีหรือไม่มีกำหนดตำแหน่ง ภารกิจ ความรับผิดชอบของบุคลากรในศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๗ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ

พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในศูนย์บริการ

**สำเนาถูกต้อง**

ตัวชี้วัดที่ ๑๘ การฝึกอบรม

พิจารณาจากจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่นักท่องเที่ยว

ร้อยเอก

(สันติพงศ์ บุลยเลิศ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยว

การจัดการบุคลากรภายนอก

ตัวชี้วัดที่ ๑๙ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก

พิจารณาจากการมีหรือไม่มีกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร ไม่ว่าจะใช้วิธีเสาะแสวงหาแหล่งผู้มีความรู้ หรือการชักจูงให้มาสมัคร โดยวิธีการต่าง ๆ ที่จะเข้ามาทำงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๒๐ กิจกรรมการสร้างแรงจูงใจ

พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรภายนอกที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒๑ การฝึกอบรม

พิจารณาจากจำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมหรือจัดส่งบุคลากรภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ เข้าร่วมฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่นักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ ๕ คุณภาพการบริการของบุคลากร

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๗ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๒๒ ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ

พิจารณาจากความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยดูจากการให้บริการตามเวลาทำการ ของศูนย์บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒๓ การแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการ

พิจารณาจากการแต่งกายที่สุภาพ หรือชุดท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ตัวชี้วัดที่ ๒๔ ความสามารถในการให้ข้อมูล

พิจารณาจากวิธีการนำเสนอ การพูด การอธิบายข้อมูล มีความถูกต้อง ชัดเจน เป็นไปอย่างสุภาพ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ตัวชี้วัดที่ ๒๕ ความสามารถในการช่วยเหลือ

พิจารณาจากการให้บริการช่วยเหลือและแก้ปัญหาแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจากบันทึก รายงาน การช่วยเหลือ

ตัวชี้วัดที่ ๒๖ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

**ถ้าเน่าถูกต้อง**

ตัวชี้วัดที่ ๒๗ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอื่น ๆ

พิจารณาจากความสามารถในการใช้ภาษาอื่น นอกจากภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ยก

(สันติพงศ์ บุญเลิศ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

ตัวชี้วัดที่ ๒๘ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการ

พิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ

องค์ประกอบที่ ๖ การจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว

ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๕ ข้อ โดยตัวชี้วัดแต่ละข้อ มีรายละเอียด การพิจารณา แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๒๙ การจัดทำหมวดหมู่และการจัดเก็บข้อมูล

พิจารณาจากการจัดทำหมวดหมู่ การจัดเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจาก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก



ตัวชี้วัดที่ ๓๐ ความรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล  
พิจารณาจากความรวดเร็ว โดยดูจากระยะเวลาในการเรียกใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อสามารถ  
ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทันต่อความต้องการ

ตัวชี้วัดที่ ๓๑ ความถูกต้องในการเรียกใช้ข้อมูล  
พิจารณาจากความถูกต้องในการเรียกใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยดู  
จากข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ตัวชี้วัดที่ ๓๒ ความหลากหลายของข้อมูล  
พิจารณาจากความหลากหลายของข้อมูลด้านการท่องเที่ยวสำหรับให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ได้แก่  
แผ่นพับ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่า มีชนิด ประเภทของข้อมูลมากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดที่ ๓๓ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูล  
พิจารณาจากเครื่องมือที่ใช้ในการบริการให้นักท่องเที่ยว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต  
ระบบอินเทอร์เน็ต และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูลอื่น ๆ เช่น เครื่องให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว  
แบบอัตโนมัติที่เป็นระบบธรรมดา หรือสัมผัส เป็นต้น

## สำเนาถูกต้อง

ตัวชี้วัดที่ ๓๔ ช่องทางการให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ  
พิจารณาจากช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ให้บริการ การให้บริการ  
ผ่านโทรศัพท์ การให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือการให้บริการข้อมูลผ่านคอลเซ็นเตอร์

ร้อยเอก

(สันติพงศ์ บุลยเลิศ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของมาตรฐานที่ใช้ในการตรวจประเมินและรับรองศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว  
ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ข  
มีเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

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

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

องค์ประกอบที่มีเครื่องหมาย/ แสดงว่า ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และ ข  
ต้องทำการตรวจประเมินในเกณฑ์นั้น

องค์ประกอบที่มีเครื่องหมาย X แสดงว่า ศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ประเภท ก และ ข  
ไม่ต้องทำการตรวจประเมินในเกณฑ์นั้น

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ร้อยเอก



(สันติพงษ์ ulyeเลิศ)

๖. เกณฑ์ในการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐาน

เกณฑ์ในการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามคู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว

๗. เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน

ให้ผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว ใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย โดยถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

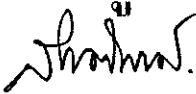
มทท. ๓๐๘ : ๒๕๕๕ มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

TTS 308 : 2012 Tourism Information Center Standard

จัดทำโดย สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

-----  
ธำเนาะอกต้อง

ว่าที่ร้อยเอก



(สันติพงศ์ นุลยเลิศ)

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ



## อธิบาย

กรอกข้อมูลตามลำดับ

ชื่อศูนย์บริการ ใช้ชื่อของศูนย์บริการที่แสดงให้ชื่อก่อนห้องเที่ยวทราบ ณ สถานที่จริง  
สถานที่ตั้ง ให้แสดงชื่อมูลนิธิตั้ง อาคาร เลขที่ ถนน ซอย หมู่ แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ  
หน่วยงานผู้ดูแล หน่วยงานเจ้าของผู้ดูแลการบริหารจัดการศูนย์บริการนั้น ๆ  
ผู้รับผิดชอบ/โทรศัพท์ ใส่ชื่อผู้ประสานงานที่ดูแลศูนย์ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของศูนย์บริการ  
จำนวนเจ้าหน้าที่ ใส่จำนวนเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็นพนักงานประจำ และอาสาสมัคร (ถ้ามี)  
ลักษณะอาคาร ให้ทำเครื่องหมาย ( / ) ในช่อง ศูนย์ ห้อง ซุ้ม ตามลักษณะจริงที่ให้บริการ ศูนย์ คือ มีอาคารเป็นศูนย์บริการโดยเฉพาะแยกจากอาคารอื่น ห้อง คือ เป็นห้องในอาคาร  
ที่ตั้งงานในลักษณะอื่น ๆ ด้วย ซุ้ม คือ ลักษณะเป็นซุ้มให้บริการ หรือศาลาขนาดเล็ก มีพื้นที่ไม่เกิน ๘๐ ตารางเมตร  
ลักษณะการให้บริการ ให้ทำเครื่องหมาย ( / ) ในช่อง ตามลักษณะการให้บริการที่มีในศูนย์บริการนั้น ๆ

- ข้อมูลการท่องเที่ยว คือ มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยว
- บริการการท่องเที่ยว คือ มีการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เช่น บริการรถโดยสาร บริการนำเที่ยว บริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ในศูนย์บริการนั้น
- บริการด้าน IT คือ มีการให้บริการในลักษณะระบบสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือฐานข้อมูล หรือตู้บริการข้อมูลอัตโนมัติ
- สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ภายในศูนย์บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางลาด เคาเตอร์ ห้องนำ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- ๑๐. จำนวนผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ใส่จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูล ตามสถิติที่เก็บไว้ หรือ โดยประมาณ หากเป็นการประมาณ ให้แจ้งด้วยว่า เป็นยอด ประมาณ....คน
- ๑๑. แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง ให้ใส่แหล่งท่องเที่ยวหลักที่เกี่ยวข้องที่สุด เช่น ศูนย์ที่ตั้งอยู่ ในแหล่งท่องเที่ยว ให้ใส่ชื่อแหล่งท่องเที่ยว หรือหากเป็นศูนย์ที่ไม่อยู่  
ในแหล่งท่องเที่ยว ให้ใส่พื้นที่หลักของการให้บริการ เช่น ชุมชน หมู่บ้าน อำเภอ เป็นต้น