

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจแฟรนไชส์

หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

- ☐ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Management Leadership)
- ☐ ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
(Good Government and Social Responsibility)

หมวดที่ 2 การจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

- ☐ การพัฒนากลยุทธ์ (Strategy Development)
- ☐ การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ (Strategy Development)

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus)

- ☐ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด (Customer and Market Knowledge)
- ☐ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า
(Customer Relationships and Satisfaction)

หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)

- ☐ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
(Measurement, Analysis and Improvement of Organization Performance)
- ☐ การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้
(Management of Information, Information Technology and Knowledge)

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Workforce Focus)

- ☐ ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)
- ☐ สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

- ☐ การออกแบบระบบงาน (Work Systems Design)
- ☒ การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Process - Management and Improvement)

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)

- ☐ ผลลัพธ์ด้านผลาตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Outcomes)
- ☒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer - Focused Outcomes)
- ☒ ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Outcomes)
- ☒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Results)
- ☒ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ (Process Effectiveness - Outcomes)
- ☐ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร (Leadership Outcomes)

ผู้สนใจรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจแฟรนไชส์
ติดต่อขอข้อมูลได้ที่ สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
โทรศัพท์ 02 547 5953