



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

THAILAND TOURISM STANDARD

มทท. ๓๑๓ : ๒๕๕๗

TTS 313 : 2014

การจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ



กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

DEPARTMENT OF TOURISM, MINISTRY OF TOURISM AND SPORTS

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

การจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

บทนำ

ด้วยจุดเด่นของประเทศไทยซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งศูนย์กลางของภูมิภาค มีวัฒนธรรมการให้ความเคารพ ความเกรงใจ รวมถึงกิจกรรมยามพักผ่อนที่อ่อนน้อมเป็นมิตร และค่าครองชีพตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านที่พักซึ่งคุ้มค่าเงินที่ใช้จ่ายมากกว่าประเทศอื่น ๆ ที่ผ่านการพัฒนามาในระดับเดียวกัน ทำให้ประเทศไทยได้รับความนิยมในฐานะเป็น เป้าหมายการเดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุดที่ดีที่สุด (The best holiday destination) แห่งหนึ่งของโลก โรงแรม/รีสอร์ทต่างปรับตัวเพื่อพัฒนางานบริการรองรับการใช้เวลาว่างในวันหยุดที่หลากหลาย รูปแบบซึ่งเป็นที่นิยมและเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในปัจจุบันคือ Resort & Spa นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนได้ผ่อนคลายในวันหยุดอย่างสุขสบาย กระแสความต้องการบริการเหล่านี้มีแนวโน้มชัดเจนที่จะยกระดับบริการจากการสร้างความสุขสบายด้วยการผ่อนคลายไปสู่การต่อเชื่อมกับบริการเชิงสุขภาพ ตั้งแต่การส่งเสริมสุขภาพ ไปจนถึงการดูแลสุขภาพที่ยั่งยืนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

สถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจซึ่งสัมพันธ์กับการพักผ่อนหรือการเดินทางเชิงสุขภาพ (Health Travel & Leisure) ดังกล่าวในหลายกรณี เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator), Wellness Hotels/Resorts, สถานประกอบการพำนักระยะยาวในรูปแบบต่างๆ เช่น Serviced Apartments หรือ บ้านเช่าพักตากอากาศ (Gites) หรือ Guesthouses หรือ Homestays, โรงพยาบาลหรือคลินิก, สถานประกอบการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ, สถานประกอบการสปาหรือนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย, ศูนย์ปฏิบัติกิจทางศาสนา, สถานศึกษาที่บริการการศึกษาสำหรับประชากรวัย ๕๐-๗๕ ปี (University of the third age) เป็นต้น

การนำมาตรการทางกฎหมายมาใช้ควบคุม กำกับดูแลสถานประกอบการเหล่านี้ในหลายกรณี เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่บังคับใช้กับธุรกิจนำเที่ยว, พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ สำหรับโรงพยาบาลและคลินิก, พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ กับสถานประกอบการสปาหรือนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและเป็นพื้นฐานการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของการบริการ รวมถึงเป็นมาตรการสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกเหนือจากมาตรการทางกฎหมายแล้ว ยังได้มีการจัดทำมาตรฐานที่ไม่ได้บังคับใช้โดยทั่วไป แต่เป็นความสมัครใจของผู้ให้บริการที่เห็นประโยชน์ในการใช้มาตรฐานนั้น เช่น กรมอนามัยได้ออกมาตรฐานสถานประกอบการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ หรือกรมการท่องเที่ยวจัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว (Long stay) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพฉบับนี้ จะมุ่งไปที่กลุ่มสถานประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการโรงแรมหรือรีสอร์ทที่จัดให้มี Wellness Services ไว้บริการ เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจซึ่งสัมพันธ์กับการพักผ่อนหรือการเดินทางเชิงสุขภาพ (Health Travel & Leisure) ทั้งนี้ เนื่องด้วยในปัจจุบันได้มีนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าพักในโรงแรม/รีสอร์ทซึ่งมีแนวคิดที่จะสร้างความสุขสบาย และส่งเสริมสุขภาพให้กับผู้เข้าพักจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ แต่มาตรการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการของ Wellness Hotels/Resorts ยังคงแยกส่วนกัน กล่าวคือคุณภาพบริการโรงแรมก็เป็นเรื่องหนึ่ง ส่วนคุณภาพบริการเพื่อ Wellness เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ไม่ได้มองเป็นภาพรวมหรือความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างบริการทั้งสองส่วน ทำให้บริการทั้งสองส่วนดังกล่าวไม่เอื้อต่อกันและกัน ไม่ส่งผลเสริมกัน

การสนับสนุนให้ Resort & Spa ที่มีความพร้อมและสนใจจะยกระดับบริการของตัวเองไปสู่ความเป็น Wellness Hotels/Resorts โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการโรงแรม/รีสอร์ทที่ให้ความสนใจพัฒนาบริการจากเดิมที่เน้นการให้ความผ่อนคลายและสุขสบาย (Pampering Services) ไปสู่การบริการในลักษณะการเสริมสร้างสุขภาพที่เป็นองค์รวม (Wellness Services) โดยมาตรฐานฉบับนี้จะช่วยให้สถานประกอบการสามารถให้บริการเสริมสร้างสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพ พร้อมรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวควบคู่กับการดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย

๑. ขอบข่าย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ เป็นมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งมีการจัดบริการ Wellness Service Unit ที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมุ่งเน้นสถานประกอบการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยวให้มีการขยายวันพักของผู้มารับบริการโดยการเพิ่มการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Services)

๒. เอกสารอ้างอิง

- ๒.๑ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๒.๒ พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๒.๓ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๒.๔ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๒.๕ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๖ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ ให้เป็นไปตามบทนิยามดังต่อไปนี้

๓.๑ **ความผาสุก (Wellness)** หมายถึง สภาพหรือสถานะของบุคคล ที่บุคคลผู้นั้นรับรู้ รู้สึกหรือสัมผัสได้ว่าตนมีความสุขกาย สบายใจ อยู่ในอารมณ์ที่สงบ มีสติปัญญาแจ่มใส สามารถเปิดใจรับสังคม/สภาพแวดล้อมรอบตัวได้อย่างปลอดโปร่ง และพร้อมที่จะรัก/อภัย รับ/ให้ สิ่งต่างๆ แบ่งปันกับผู้อื่นได้อย่างเต็มใจ

- สภาพหรือสถานะดังกล่าวมีหลายระดับ อาจสูงหรือต่ำ

- บุคคลที่อยู่ในสภาพหรือสถานะทางสุขภาพที่ไม่มีโรคใดใดอยู่เลยเหมือนกัน อาจมีสภาพหรือสถานะนี้ต่างระดับกัน

- บุคคลที่มีโรค หรือแม้แต่ผู้พิการก็สามารถที่จะมีสภาพหรือสถานะนี้อยู่ในระดับสูงได้

๓.๒ **การบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)** หมายถึง การบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุก (Wellness) เช่น การบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การนวด/อาบ/อบ/ประคบ เพื่อสุขภาพ รวมถึงโปรแกรมการลดน้ำหนัก/ฝึกโยคะ/ไทเก๊ก/สมาธิ เป็นต้น

ไม่รวมถึงการบริการ ดังต่อไปนี้

- การบริการที่เป็นการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือการประกอบโรคศิลปะที่กฎหมายกำหนดให้บริการได้ในสถานพยาบาลเท่านั้น

- การบริการการแพทย์ทางเลือก (alternative medicine) หรือการแพทย์เสริม (complementary medicine) หรือการแพทย์ผสมผสาน (integrative medicine) ที่มุ่งหมายเพื่อเป็นการรักษาอาการเจ็บป่วย ตลอดจนโรคหรือภาวะผิดปกติทางสุขภาพ

๓.๓ **การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (Wellness Manual Treatments)** หมายถึง การให้บริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) ด้วยหัตถการ โดยอาศัยผู้ให้บริการ (Wellness Manual Therapist) เป็นพนักงานผู้ให้บริการหัตถการ เช่น การนวดแบบต่างๆ อาทิ การนวดไทย การนวดเท้า การนวดน้ำมัน การนวดกดจุด การขัดตัว การห่อตัว การพอกโคลน เป็นต้น

๓.๔ **สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)** หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์และข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพ บริการเฉพาะที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้เอง หรือโดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานในสถานประกอบการ เช่น ห้องบริการอุปกรณ์และโปรแกรมการออกกำลังกายพร้อมคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ การให้คำปรึกษาการเพิ่มสมรรถภาพทางกาย และการหลีกเลี่ยงการบาดเจ็บหรืออันตรายจากการออกกำลังกาย (Fitness Centre) หรือสระว่ายน้ำ หรืออ่างแช่ตัว หรือห้องอบไอน้ำ หรือห้อง Sauna หรือระบบบริการข้อมูลข่าวสาร แนวคิด ความรู้ ตลอดจนปรัชญาการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการอยู่ดีมีสุขของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น เป็นต้น

๓.๕ **สถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** หมายถึง สถานประกอบการด้านที่พักที่ดำเนินการถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ และจัดบริการหรือจัดให้มีการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)

๓.๖ **สถานที่** หมายถึง พื้นที่ส่วนหนึ่งภายในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ใช้สำหรับการบริการเชิงสุขภาพ

๓.๗ **ความเป็นส่วนตัว** หมายถึง สิทธิที่จะอยู่โดยลำพัง และได้รับการปกป้องจากการรบกวนโดยผู้อื่น ตลอดจนไม่เป็นจุดสนใจต่อสาธารณะ

๓.๘ **แผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย** หมายถึง Cleaning schedule ซึ่งต้องระบุรายละเอียด เช่น ทำความสะอาดอะไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน อย่างไร (ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้าง) ใครเป็นคนทำ และมีข้อพึงระวังอะไรบ้าง

๓.๙ **เทคนิคและวิธีการทำความสะอาดที่ถูกต้อง** หมายถึง How to use a cleaning schedule โดยสามารถแจ่มแจ้งหรือชี้แจงได้ว่าแผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้แก่สถานที่โดยรวมเป็นไปตามหลักวิชาการว่าด้านสุขอนามัย

๓.๑๐ **แลดูสะอาด (Visually Clean)** หมายถึง การตรวจสอบความสะอาดจากการดูด้วยตาเปล่าแล้วไม่พบฝุ่นหรือคราบรอยเปื้อนให้สังเกตเห็น

๓.๑๑ **การทำหัตถการ** ตรวจประเมินได้จากการสุ่มใช้บริการ และสอบทานเทคนิค ขั้นตอนการทำหัตถการตามคู่มือ

๓.๑๒ **ห้อง Sauna** หมายถึง ห้องอบตัวด้วยความร้อนโดยแหล่งให้ความร้อนที่นิยมใช้ ได้แก่ การใช้หินร้อน (ปัจจุบันใช้วิธีทำให้ร้อนด้วยไฟฟ้า) หรือการใช้รังสี Infrared อุณหภูมิภายในห้อง Sauna จะอยู่ระหว่าง ๔๙-๖๖ องศาเซลเซียส แต่ความชื้นจะไม่เกิน ๔๐ %

๓.๑๓ **ห้องอบไอน้ำ** หมายถึง ห้องอบไอน้ำร้อน ในขณะที่แหล่งให้ความร้อนของ Sauna อยู่ภายในห้องอบตัว เครื่องกำเนิดไอน้ำร้อนของ Steam Baths มักอยู่นอกห้อง จากนั้นจึงมีการฉีดไอน้ำร้อนเข้าสู่ห้องอบตัวเป็นระยะๆ อุณหภูมิภายในห้องอบไอน้ำมักจะอยู่ระหว่าง ๔๓-๔๙ องศาเซลเซียส (จำกัดไว้ไม่เกิน ๕๔ องศาเซลเซียส) แต่ความชื้นอาจขึ้นสูงถึง ๑๐๐ %

๔. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

มาตรฐานการให้บริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นมาตรฐานขั้นต้นของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐานประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ๒๓ เกณฑ์ ๑๐๐ ตัวชี้วัด (โดยมีตัวชี้วัดสำคัญ ๕๕ ตัวชี้วัด) ได้แก่

- องค์ประกอบที่ ๑ ด้านสถานที่
- องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)
- องค์ประกอบที่ ๓ ด้านการบริหารและการจัดการบริการ
- องค์ประกอบที่ ๔ ด้านบุคลากร
- องค์ประกอบที่ ๕ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- องค์ประกอบที่ ๖ ด้านความรับผิดชอบต่อของผู้ประกอบการ

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านสถานที่ ประกอบด้วย ๓ เกณฑ์ ๑๙ ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ ๑ ความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีการแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการ ที่สามารถรองรับบริการได้ในแต่ละช่วงเวลา*
๒. มีวิธีการควบคุมและจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการไม่ให้เกินปริมาณที่แจ้งไว้*
๓. จัดสถานที่ ๆ สร้างความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอตามที่ได้ประมาณการไว้

และเหมาะสมกับการบริการ

เกณฑ์ที่ ๒ บรรยากาศที่สงบและให้ความผ่อนคลาย มี ๑๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. เป็นบริเวณที่ปลอดภัยจากมลภาวะทุกด้าน รวมถึงกลิ่น ความพลุกพล่าน เสียง และแสง
 - (๑) มีวิธีการหรือมาตรการป้องกันและควบคุม*
 - (๒) มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามวิธีการหรือมาตรการที่กำหนด
 - (๓) ไม่พบมลภาวะ

๒. สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเป็นระเบียบเรียบร้อย

- (๑) มีแผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย*
- (๒) มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามแผนหรือแบบแผนที่กำหนด*
- (๓) ใช้เทคนิคและวิธีการทำความสะอาดที่ถูกสุขลักษณะ
- (๔) สถานที่โดยรวม แลดูสะอาด (Visually Clean)*

๓. การออกแบบและตกแต่งสถานที่

- (๑) มีแนวคิด/แนวทาง*
- (๒) ใช้วัสดุ เครื่องตกแต่ง เครื่องใช้ที่สอดคล้องกับแนวคิด/แนวทาง
- (๓) มีการระบุถึงทัศนียภาพไม่พึงประสงค์ที่อาจมี และการจัดการกับทัศนียภาพนั้น
- (๔) ไม่พบทัศนียภาพที่ไม่พึงประสงค์*

๔. การสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่มเย็น สงบและสบาย

- (๑) มีเทคนิคและวิธีการสร้างบรรยากาศ
- (๒) ไม่มีบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกเครียด ร้อนรน หรือเร่งรีบ*

เกณฑ์ที่ ๓ ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีป้ายบอกทางออกฉุกเฉินและหรือป้ายบอกทาง
๒. มีระบบหรือวิธีการป้องกันผู้บุกรุกเข้าสู่พื้นที่ให้บริการ*
๓. มีอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิง ในจำนวนที่พอเหมาะและมีการกระจายอย่าง

เหมาะสม*

องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) ประกอบด้วย ๓ เกณฑ์ ๙ ตัวชี้วัด
การบริการส่วนหน้า

เกณฑ์ที่ ๑ งานต้อนรับ มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. บริเวณพื้นที่ต้อนรับต้องมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสม สะอาด สว่าง และไม่มีสิ่งกีดขวาง ทั้งที่รับรองผู้ใช้บริการ ที่ชำระเงิน ที่ฝากของ ฯลฯ ต้องแยกเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกให้ชัดเจน*

๒. กรณีใช้บริการที่มีความเสี่ยง พนักงานต้อนรับต้องให้ข้อมูลถึงความเสี่ยงที่มีอยู่ อาจจะขอให้ผู้ใช้บริการลงนามรับทราบความเสี่ยงนั้น ก่อนเข้าใช้บริการ

๓. จัดให้มีรายการบริการต่างๆ ในแต่ละรายการต้องแสดงราคา ระยะเวลาที่ให้บริการ พร้อมคำอธิบายที่ชัดเจนถึงขั้นตอน วิธีการ และผลที่ต้องการ*

เกณฑ์ที่ ๒ งานรับรอง มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีเทคนิค วิธีการในการรับทราบความประสงค์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ*

๒. มีการแจ้งความเสี่ยง (ถ้ามี) และยืนยันการสั่งจอง แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการ Check-in ให้ผู้ใช้บริการทราบ และจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของผู้ใช้บริการให้พร้อมก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาถึง*

๓. มีกระบวนการและวิธีการประสานงานเพื่อให้มีการจัดบริการตามรายละเอียดที่ได้มีการยืนยัน*

๔. มีการบันทึกการให้บริการทุกครั้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการเกินกว่าปกติทั่วไป ต้องมีการจัดทำแฟ้มประวัติการให้บริการของผู้ใช้บริการรายนั้น และมีการเก็บรักษาไว้ไม่น้อยกว่า ๒ ปี หลังจากการบริการครั้งสุดท้าย

เกณฑ์ที่ ๓ งาน Check-in มี ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีกระบวนการและขั้นตอนการ check-in อย่างชัดเจน*

๒. การรับรองเป็นกลุ่มคณะ ต้องมีแผนการให้บริการรองรับการเข้า check-in เป็นกลุ่มคณะด้วย

การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (Manual Treatment)

เกณฑ์ที่ ๑ คู่มือการทำหัตถการ มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีคู่มือการทำหัตถการครบตามรายการที่เปิดให้บริการ*

๒. มีการทบทวนและปรับปรุงคู่มือนั้นทุกปี

๓. มีการสอบถามว่าผู้ให้บริการทำหัตถการทุกคนได้ปฏิบัติตามคู่มืออย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง*

เกณฑ์ที่ ๒ การทำหัตถการ มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ไม่ทำหัตถการที่ใช้เทคนิคและขั้นตอนแตกต่างจากคู่มือการทำหัตถการ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้กันตั้งแต่การรับรอง

๒. การทำหัตถการแต่ละรายการต้องให้บริการโดยพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความชำนาญและทักษะ ตามแบบแผนที่กำหนดไว้ในคู่มือ*

๓. ต้องรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เกณฑ์ที่ ๓ องค์ประกอบในการทำหัตถการ มี ๗ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ผู้ให้บริการทำหัตถการสามารถล้างมือในสถานที่ที่ทำหัตถการได้*

๒. การทำหัตถการแต่ละประเภท ที่มีความแตกต่างกัน ต้องจัดสรรและแบ่งพื้นที่ที่เหมาะสมและเพียงพอ ไม่อึดอัด ปลอดภัยโปร่งโล่งและสบาย และเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้บังคับใช้อยู่*

๓. สถานที่ทำหัตถการซึ่งใช้สำหรับห่อตัวด้วยสมุนไพร หรือพอกโคลน ต้องเตรียมสถานที่อาบน้ำด้วยฝักบัวไว้ด้วย*

๔. สถานที่ทำหัตถการซึ่งอาจเปียกและ เนื่องจากมีการใช้น้ำ ต้องมีทางระบายน้ำติดตั้งในพื้นที่ห้อง*

๕. ระบบไฟส่องสว่างในสถานที่ทำหัตถการต้องเป็นระบบที่ปรับความสว่างได้ และสามารถปรับได้ถึงระดับที่ใช้สำหรับทำความสะอาดหรือตรวจตราสถานที่ได้

๖. ระบบปรับอากาศสำหรับสถานที่ทำหัตถการซึ่งเป็นห้องปิดอยู่ภายในอาคาร ต้องเป็นระบบแยกเฉพาะสำหรับแต่ละห้อง และได้รับการดูแลและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี

๗. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการทำหัตถการ ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้บังคับใช้อยู่ ในกรณีที่เป็นการใช้วัสดุจากพืชหรือแหล่งธรรมชาติต้องเป็นการเตรียมสดเพื่อใช้ในทันที

สิ่งอำนวยความสะดวก

เกณฑ์ที่ ๑ ความปลอดภัย มี ๖ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. เลือกใช้เทคโนโลยีที่สามารถป้องกันสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้ใช้บริการเป็นลำดับแรก

(๑) มีความเข้าใจกลไกของเทคโนโลยีที่ใช้ และอันตรายที่อาจมี

(๒) มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี

๒. ต้องจัดและแบ่งแยกพื้นที่ให้เพียงพอและเหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุข สบาย เป็นส่วนตัว และง่ายต่อการเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้บังคับใช้อยู่*

๓. พื้นผิวของบริเวณที่บริการ ต้องออกแบบและก่อสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมที่ใช้บริการ เช่น พื้นที่ขึ้นและ เปียกน้ำ ต้องมีพื้นผิวที่ไม่ลื่น เป็นต้น

๔. มีพนักงาน (เพศเดียวกับผู้ใช้บริการในกรณีมีการแบ่งสถานที่โดยแยกตามเพศผู้ใช้บริการ) หมั่นตรวจตราอยู่เสมอ*

๕. มีการแสดงผลอุณหภูมิภายในห้องอบไอน้ำ และห้อง Sauna เพื่อให้มีการควบคุมความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่

เกณฑ์ที่ ๒ เอื้อต่อการใช้งานด้วยตนเองได้โดยง่าย และได้ประสิทธิผล มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. เทคโนโลยีที่ใช้ต้องพร้อมและสะดวกต่อการใช้งานด้วยตนเอง

๒. มีสื่อแสดงสถิติการใช้งาน เนื้อหาชัดเจน เข้าใจง่าย และติดตั้งอยู่ในสถานที่ใกล้เคียงพบเห็นได้ง่าย

๓. จัดให้มีพนักงานคอยบริการให้คำปรึกษา แนะนำเทคนิค และวิธีการใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด*

๔. มีการติดตั้งอุปกรณ์มาตรวัดอุณหภูมิ ความชื้น นาฬิกา ที่แสดงผลในขณะที่ใช้บริการให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้โดยสะดวก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการได้มีข้อมูลระหว่างการใช้งานในแต่ละวงรอบที่พอเหมาะพอดีกับความสบายของแต่ละคน

เกณฑ์ที่ ๓ การดูแลรักษาและซ่อมบำรุง มี ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีพนักงานที่มีหน้าที่และรับผิดชอบการดูแลบำรุงรักษาและความสะอาดเรียบร้อยให้พร้อมให้บริการอยู่เสมอครบทุกพื้นที่ ๆ ให้บริการ*

๒. มีการตรวจและบันทึกคุณสมบัติทางกายภาพ ทางเคมี ของน้ำในสระว่ายน้ำ อ่างแช่ตัว (ในกรณีที่มีการใช้ร่วมกัน) ทุกวัน เพื่อให้มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมกับการใช้งาน และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่

๓. การติดตั้งเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ต้องมีความปลอดภัยและผ่านการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านการบริหารและการจัดบริการ ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ๔ ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน และนโยบายในการบริการ มี ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*

๒. มีเป้าประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเชิงสุขภาพ ควบคู่ไปกับการบริการที่พักและอาหาร*

เกณฑ์ที่ ๒ การบูรณาการงานบริการ มี ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีระบบการติดต่อและสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานอื่นๆ ของสถานประกอบการ*

๒. มีแผนการปฏิบัติงานหรือมีการจัดชุดบริการ (Packages) ร่วมกันระหว่างงานบริการเชิงสุขภาพกับงานอื่นๆ ของสถานประกอบการ

องค์ประกอบที่ ๔ ด้านบุคลากร ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ๘ ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ ๑ ผู้จัดการหน่วยบริการเชิงสุขภาพ มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานในหน้าที่*

๒. มีความรับผิดชอบต่อการจัดการด้านบริการเชิงสุขภาพในแต่ละวัน

๔. มีบทบาทในการกำหนดแนวปฏิบัติ ทิศทางและแนวทางการให้บริการ ให้บรรลุตามนโยบาย และเป้าหมายการบริการของสถานประกอบการ

๕. มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ (Service Mind การบริการด้วยใจ)

เกณฑ์ที่ ๒ พนักงานหัตถการ มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. มีคุณสมบัติตามที่กำหนดตามข้อบังคับว่าด้วยการประกอบอาชีพ การขึ้นทะเบียนประกอบอาชีพ และ/หรือประกาศนียบัตรที่กำหนด*

๒. ผ่านการฝึกอบรมงานและหน้าที่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับมอบหมาย

๓. ไม่มีโรคประจำตัวที่สามารถติดต่อไปยังผู้อื่นได้โดยง่าย เช่น วัณโรคระยะติดต่อ โรคหูด/เชื้อราที่มือ หรือโรคเรื้อน เป็นต้น*

๔. มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ

องค์ประกอบที่ ๕ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย ประกอบด้วย ๔ เกณฑ์ ๒๖ ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ ๑ การบริหารจัดการความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การละเมิด การบาดเจ็บ และสุขภาพของผู้รับบริการ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง มี ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. การประเมินความเสี่ยง

(๑) มีการบันทึกผลของการประเมินความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บและสุขภาพของผู้ใช้บริการและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ รวมถึงความเสี่ยงต่อการล่วงละเมิดที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่ายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) มีมาตรการและวิธีการป้องกันและแก้ไขอันตรายหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างเพียงพอ*

๒. การสื่อสารเรื่องความเสี่ยงและมาตรการที่ใช้

(๑) มีการแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

(๒) มีการจัดให้มีการอบรมหรือชี้แจงเรื่องความเสี่ยงแก่พนักงานอย่างทั่วถึง*

(๓) มีคู่มือการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงและแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

เกณฑ์ที่ ๒ การปฐมพยาบาล มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. จัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ*

๒. มีการฝึกซ้อมเพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที

๓. มีคู่มือแสดงวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติ ในการปฐมพยาบาลให้กับผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุอย่างถูกต้อง

๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้สำหรับการปฐมพยาบาลให้พร้อม จัดเก็บเป็นระบบ สะดวก และใช้ได้ทันที*

เกณฑ์ที่ ๓ สุขอนามัย มี ๘ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ระบบระบายอากาศและควบคุมอุณหภูมิของพื้นที่ปิดภายในอาคาร

(๑) มีช่วงเวลาที่เปิดพื้นที่ให้เกิดการไหลเวียนถ่ายเทอากาศระหว่างภายในและภายนอกพื้นที่

(๒) เครื่องปรับอากาศและพัดลมดูดอากาศ

(๒.๑) มีคุณลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับการใช้งานตามขนาดพื้นที่*

(๒.๒) การทำงานของเครื่องเป็นปกติ ไม่มีลักษณะแสดงของการชำรุดใดๆ*

(๒.๓) ได้รับการล้างทำความสะอาด และดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ*

(๒.๔) มีคู่มือการใช้งานเครื่อง*

๒. ผ้าที่ใช้ให้บริการ เช่น เสื้อคลุม ผ้าขนหนู ปลอกหมอน ผ้าปู รองเท้าได้รับการเปลี่ยนและนำไปซักล้าง อบรีด ทุกครั้งที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย*

๓. การดูแลเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ โดย

(๑) จัดเก็บใส่ไว้ภาชนะที่สะอาดถูกสุขลักษณะและเหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น

(๒) สถานที่เก็บผลิตภัณฑ์อยู่ในอุณหภูมิ และได้รับแสงสอดคล้องกับสภาพที่เหมาะสมในการดูแลถนอมรักษาผลิตภัณฑ์นั้น

เกณฑ์ที่ ๔ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ มี ๙ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มีการใช้งานโดยคนจำนวนมาก

(๑) อุปกรณ์ เครื่องใช้ทั่วไป (เช่น มือจับ/ลูกบิดประตู โทรศัพท์)*

- ได้รับการทำความสะอาดอยู่เสมอ

- มีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) เช็ดทำความสะอาดอยู่เสมอ

(๒) อ่างล้างเท้า เครื่องมือ/อุปกรณ์สำหรับการทำหัตถการ (Treatment)*

- ล้างด้วยผงซักฟอกทุกครั้งที่ใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย

- แช่ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) ตามคำแนะนำการใช้น้ำยานั้น

๒. พนักงาน

(๑) มีอาการหรืออาการแสดงแต่ไม่ชัดเจน*

- มีมาตรการป้องกันการควบคุมการแพร่กระจายที่เหมาะสม (เช่น ใส่หน้ากากอนามัยเมื่อมีน้ำมูกหรือจาม ในกรณีที่สงสัยว่ามีสาเหตุจากภูมิแพ้)

(๒) มีไข้หรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าป่วยเป็นติดเชื้อระบบทางเดินหายใจเฉียบพลัน*

- ให้หยุดงานโดยลาป่วย

๓. ผู้ใช้บริการ

(๑) มีอาการหรืออาการแสดงคล้ายหรือเป็นไข้หวัด*

- งดเว้นการให้บริการผู้ใช้บริการรายนั้น

- (๒) มีแผลหรือรอยโรคบนผิวหนัง (Skin Lesion)*
 - งดเว้นการให้บริการที่สัมผัสกับแผลหรือรอยโรคฯ นั้น
- (๓) ทั้งนี้ต้องจัดทำเป็นกฎเกณฑ์ แสดงให้ผู้ใช้บริการทุกคนเห็นได้อย่างชัดเจน*
- ๔. น้ำยาล้างมือ (Hand sanitizers)
 - (๑) บรรจุใส่ภาชนะที่ง่ายต่อการใช้
 - (๒) ตั้งวางในพื้นที่ต่างๆ อย่างเพียงพอ

องค์ประกอบที่ ๖ ด้านความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ๓ เกณฑ์ ๘ ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ ๑ การกำกับ ควบคุม ดูแลการบริการของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานนี้ มี ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๑. มีระบบการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Customer Complain)*
- ๒. มีระบบเพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งหรือรายงานการบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้*
- ๓. มีการลงทะเบียนการแจ้งหรือรายงานดังกล่าวและการดำเนินการที่สืบเนื่อง
- ๔. มีการกำหนดมาตรการแก้ไขในปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ หรือบ่อยๆ

เกณฑ์ที่ ๒ การกำกับ ควบคุม ดูแลการบริการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มี ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๑. ได้รับอนุญาตและหรือผ่านการรับรองมาตรฐานตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับบริการที่มีสิ่งบังคับใช้อยู่*
- ๒. แสดงใบอนุญาตหรือประกาศรับรองมาตรฐานไว้ในสถานที่เปิดเผย*

เกณฑ์ที่ ๓ การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการและไม่เปิดเผยเรื่องราวใดๆ ที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ มี ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๑. มีระบบหรือกลไกในการควบคุมและ/หรือจูงใจพนักงานทุกคนให้แสดงความอ่อนน้อม สุภาพ ให้เกียรติผู้ให้บริการ และโดยเฉพาะการไม่พูดถึงผู้ให้บริการลับหลัง*
- ๒. มีมาตรการลงโทษขั้นเด็ดขาดต่อพนักงานที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่มีเครื่องหมาย * เป็นตัวชี้วัดสำคัญ

๕. การประเมินมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพนี้ บูรณาการกรอบดัชนีชี้วัดแบบประเมินมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีแนวทางในการตรวจประเมิน ซึ่งสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถนำไปตรวจประเมินตัวเองได้ (Self Assessment Checklist) ตามคุณลักษณะที่ควรมี โดยมีกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ประกอบด้วย ๖ กลุ่มองค์ประกอบหลัก คือ

- องค์ประกอบที่ ๑ ด้านสถานที่
- องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)
- องค์ประกอบที่ ๓ ด้านการบริหารและการจัดบริการ
- องค์ประกอบที่ ๔ ด้านบุคลากร
- องค์ประกอบที่ ๕ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- องค์ประกอบที่ ๖ ด้านความรับผิดชอบต่อของผู้ประกอบการ

การวัดคุณภาพจะเป็นไปตามระบบการผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นต้องมี โดยพิจารณาจากหลักฐานประกอบหรือจากข้อมูลในการสัมภาษณ์ถึงแนวทาง หรือความตระหนักถึงความสำคัญของเกณฑ์ในข้อนั้นๆ โดยสรุปได้ดังนี้คือ

การประเมินมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เกณฑ์การประเมิน

- ๐ หมายถึง ไม่มี ไม่ได้ปฏิบัติ ไม่ได้จัดทำ
- ๑ หมายถึง มีหรือปฏิบัติแต่เพียงส่วนน้อย
- ๒ หมายถึง มีหรือปฏิบัติเป็นครั้งเป็นคราว
- ๓ หมายถึง มีหรือปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่
- ๔ หมายถึง มีหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- ๕ หมายถึง มีหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในการประเมินให้ใส่คะแนนลงในแบบตรวจ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = คะแนน ๐

สอดคล้อง = คะแนน ๑-๕

ตัวอย่าง

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัส ปัจจัย ชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	หมายเหตุ
มาตรฐานที่					
.....

ในแต่ละองค์ประกอบด้วยเกณฑ์ชี้วัดที่จะนำมาพิจารณา ดังนี้

องค์ประกอบ	จำนวน เกณฑ์ชี้วัด	ระดับคะแนน สูงสุด-ต่ำสุด	น้ำหนักคะแนน
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านสถานที่	๑๙	๙๕ - ๐	๑๕ % (.๑๕)
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)	๓๕	๑๗๕ - ๐	๒๕ % (.๒๕)
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านการบริหารและการจัดบริการ	๔	๒๐ - ๐	๑๐ % (.๑๐)
องค์ประกอบที่ ๔ ด้านบุคลากร	๘	๔๐ - ๐	๑๕ % (.๑๕)
องค์ประกอบที่ ๕ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	๒๖	๑๓๐ - ๐	๒๐ % (.๒๐)
องค์ประกอบที่ ๖ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ	๘	๔๐ - ๐	๑๕ % (.๑๕)
รวม	๑๐๐	๕๐๐ - ๐	๑๐๐ % (๑.๐๐)

สูตรในการคิดคะแนน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (\%)} = \frac{\text{คะแนนที่ได้} \times \text{น้ำหนักคะแนน}}{\text{ระดับคะแนนสูงสุด}}$$

๖. เกณฑ์การตัดสิน

การวัดเกณฑ์มาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาคะแนนรวม คิดเป็นร้อยละของคะแนนรวมทั้งหมด จากการสังเกตประกอบกับการนำเอกสารและหลักฐานประกอบในการพิจารณา เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม ประกาศนียบัตรของพนักงานที่ผ่านการอบรม เป็นต้น โดยมีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยเพื่อมีการจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

๖๐ - ๑๐๐ % + ๕๕ ข้อ*	ผ่าน แบบไม่มีเงื่อนไข
๖๐ - ๑๐๐ % (๕๕ ข้อ* ±)	ผ่าน แบบมีเงื่อนไข
๐ - ๕๙ %	ไม่ผ่าน

หมายเหตุ ผ่าน แบบมีเงื่อนไข คือ ใน ๕๕ ข้อที่สำคัญ* ไม่ผ่านข้อใดข้อหนึ่งต้องไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม