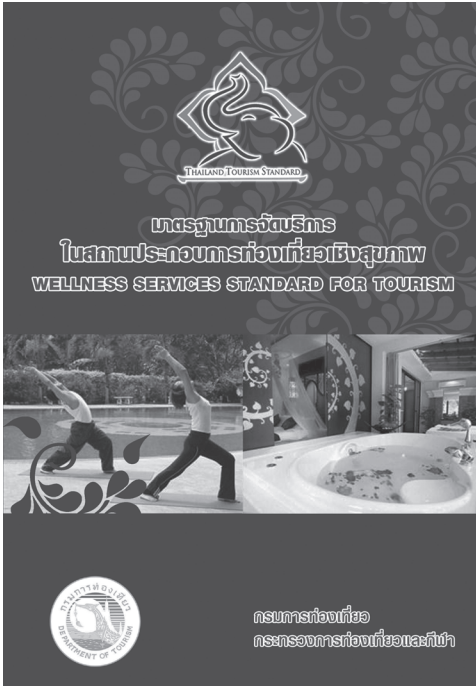




**มาตรฐานการให้บริการ
ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
WELLNESS SERVICES STANDARD FOR TOURISM**



**กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**



- ชื่อหนังสือ** : มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- ISBN** : 978-616-297-153-2
- พิมพ์ครั้งที่ 1** : เมษายน 2558
- จำนวนพิมพ์** : 1,000 เล่ม
- จัดพิมพ์โดย** : สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
โทร. 0-2219-4010-17
โทรสาร 0-2215-8848
website: www.tourism.go.th
- พิมพ์ที่** : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [5804-088/1,000]
โทร. 0-2218-3557, 0-2218-3563
<http://www.cuprint.chula.ac.th>

คำนำ

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยว สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีแนวโน้มที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นและในสภาวะที่ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันสูง ในปัจจุบันการสร้างความสะดวกให้กับโรงแรมโดยอาศัยความตื่นตัวและใส่ใจด้านสุขภาพของกลุ่มประชากรรุ่น Baby Boomer มาเป็นจุดสำคัญผนวกกับมุมมองใหม่ทางสุขภาพในเชิงบวก มองถึงความสุขและสุขภาพ แทนที่จะมีทัศนคติในทางลบ คือมุ่งกำจัดโรคให้พ้นไปอย่างที่ทำกันมาในโรงพยาบาล ซึ่งอาจได้สุขภาพกายที่ดีขึ้น แต่ไม่แน่ใจนักว่าเจ้าของกายนั้นจะเป็นสุขหรือทุกข์ Wellness Hotel เป็นทางเลือกที่น่าสนใจทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับโรงแรมขนาดเล็กของประเทศไทย จึงเป็นกิจกรรมอีกทางเลือกหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของนักท่องเที่ยว ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานและส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมีความสำคัญยิ่ง สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยวจึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินโครงการศึกษาวิจัยเพื่อจัดทำมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยกำหนดปัจจัยชี้วัดมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป รวมทั้งกำหนดแนวทางในการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ให้เป็นไปตามระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ต่อไป

กรมการท่องเที่ยว ขอขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและกรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และหวังว่ามาตรฐานที่จัดทำขึ้นนี้จะนำไปสู่การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

กรมการท่องเที่ยว

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	6
1.3	ขอบข่าย	7
1.4	คำนิยาม ความหมายมาตรฐานการจัดบริการ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	7
บทที่ 2	มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ	13
บทที่ 3	การตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการจัดบริการ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	25
ภาคผนวก	แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการจัดบริการ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

สถาบันวิจัยแห่งมหาวิทยาลัย Berne ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้สำรวจโรงแรมระดับ 3 ถึง 5 ดาว ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ กว่า 2,750 แห่ง พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของโรงแรมเหล่านี้ให้ความสำคัญกับการบริการ wellness services เช่น การบริการห้องอบความร้อนด้วยหินร้อนหรือรังสี (sauna & solarium) การบริการด้านการออกกำลังกาย และการบริการนวด โดยในกลุ่มโรงแรมเหล่านี้ มีโรงแรมจำนวน 440 แห่งที่เน้นเป้าหมายไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจด้าน Wellness (wellness hotels) รวมเป็นเตียงพักให้บริการถึง 45,000 เตียง หรือ ร้อยละ 16 ของการจัดบริการโรงแรมทั้งหมดของประเทศสวิตเซอร์แลนด์



Wellness services ที่ wellness hotels เหล่านี้ เปิดให้บริการประกอบด้วย การบริการนวด การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การบริการอาหารเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ โยคะ ไทเก๊ก ฯลฯ ตลอดจนการให้บริการให้ความผ่อนคลายอื่นๆ

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการตื่นตัว รับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในทาง เศรษฐกิจของการบริการเชิงสุขภาพที่ไม่ได้จัดบริการโดยสถานพยาบาล (wellness services) โดยเฉพาะได้มี Success Model ในลักษณะเดียวกับ wellness hotels ที่กล่าวมาเกิดขึ้นและมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลกอยู่ในกรณีของชีวาศรม ที่หัวหิน กระแส ความนิยมเริ่มชัดเจนขึ้นเป็นลำดับจนชัดเจนอย่างยิ่งนับแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา

ด้วยจุดเด่นของประเทศไทยซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งศูนย์กลางของภูมิภาค มีวัฒนธรรมการให้ความเคารพ ความเกรงใจ รวมถึงกิจกรรมนันทนาการที่อ่อนนุ่มเป็นมิตร และค่าครองชีพตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านที่พักซึ่งคุ้มค่าเงินที่ใช้จ่ายมากกว่าประเทศอื่นๆ ที่ผ่านการพัฒนามาในระดับเดียวกัน ทำให้ประเทศไทยได้รับความนิยมในฐานะเป็น เป้าหมายการเดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุดที่ดีที่สุด (The best holiday destination) แห่งหนึ่งของโลก โรงแรม/รีสอร์ทต่างปรับตัวเพื่อพัฒนางานบริการรองรับการใช้เวลาว่างในวันหยุดที่หลากหลายรูปแบบซึ่งเป็นที่นิยมและเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในปัจจุบันคือ Resort & Spa นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนได้ผ่อนคลายในวันหยุดอย่างสุขสบาย กระแสความต้องการบริการเหล่านี้มีแนวโน้มชัดเจนที่จะยกระดับบริการจากการสร้างความสุขสบายด้วยการผ่อนคลายไปสู่การต่อเชื่อมกับบริการเชิงสุขภาพ ตั้งแต่การ ส่งเสริมสุขภาพ ไปจนถึงการดูแลสุขภาพที่ยั่งยืนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง



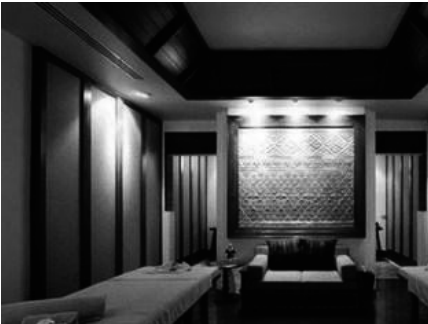
มีสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจซึ่งสัมพันธ์กับการพักผ่อนหรือการเดินทาง
เชิงสุขภาพ (Health Travel & Leisure) ดังกล่าวในหลายกรณี เช่น

- ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (tour business)
- Wellness hotels/resorts
- สถานประกอบการพำนักระยะยาวในรูปแบบต่างๆ เช่น Serviced Apartments หรือ บ้านเช่าพักตากอากาศ (Gites) หรือ Guesthouses หรือ Home-stays
- โรงพยาบาลหรือคลินิก
- สถานประกอบการกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
- สถานประกอบการสปาหรือนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย
- ศูนย์ปฏิบัติกิจทางศาสนา
- สถานศึกษาที่บริการการศึกษาสำหรับประชากรวัย 50-75 ปี (University of the third age)

มีการนำมาตรการทางกฎหมายมาใช้ควบคุม กำกับดูแลสถานประกอบการ
เหล่านี้ในหลายกรณี เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
ที่บังคับใช้กับธุรกิจนำเที่ยว พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสำหรับโรงพยาบาลและคลินิก
พระราชบัญญัติสถานบริการและพระราชบัญญัติการสาธารณสุขกับสถานประกอบการ
สปาหรือนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้มแข็งและเป็น
พื้นฐานการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของการบริการ รวมถึงเป็นมาตรการ
สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกเหนือจากมาตรการทางกฎหมายแล้ว ยังได้มีการจัดทำมาตรฐานที่ไม่ได้
บังคับใช้โดยทั่วไป แต่เป็นความสมัครใจของผู้ให้บริการเองที่เห็นประโยชน์ในการใช้
มาตรฐานนั้น อาทิเช่น กรณีที่กรมอนามัยได้ออกมาตรฐานสถานประกอบการด้าน
การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ หรือดังที่ได้มีหลายหน่วยงานจัดทำมาตรฐานสถาน
ประกอบการ Long stay ไว้

อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่จะพัฒนาขึ้นนี้จะมุ่งไปที่กลุ่มสถานประกอบการฯ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการโรงแรมหรือรีสอร์ทที่จัดให้มี wellness service (s) ไว้บริการ เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจซึ่งสัมพันธ์กับการพักผ่อนหรือการเดินทางเชิงสุขภาพ (Health Travel & Leisure) ทั้งหมดดังที่ได้ยกตัวอย่างไว้ ทั้งนี้เนื่องด้วยในปัจจุบันได้มีนักเดินทางที่ต้องการเข้าพักในโรงแรม/รีสอร์ทซึ่งมีแนวคิดที่จะสร้างความสุขสบายและส่งเสริมสุขภาพให้กับผู้เข้าพักจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ แต่มาตรการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการของ wellness hotels/resorts ยังคงแยกส่วนกัน กล่าวคือคุณภาพบริการโรงแรมก็เป็นเรื่องหนึ่ง ส่วนคุณภาพบริการเพื่อ wellness ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ไม่ได้มองเป็นภาพรวมหรือความเชื่อมโยงสอดรับระหว่างบริการทั้งสองส่วน ทำให้บริการทั้งสองส่วนดังกล่าวไม่เอื้อต่อกันและกัน ไม่ส่งผลเสริมกัน



แม้ว่ามาตรการการสนับสนุนให้ Resort & Spa ที่มีความพร้อมและสนใจจะยกระดับบริการของตัวเองไปสู่ความเป็น wellness hotels/resorts จะยังไม่มี การดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในประเทศไทย แต่ก็ยังพบว่าผู้ประกอบการโรงแรม/รีสอร์ทที่ให้ความสนใจพัฒนาบริการจากเดิมที่เน้นการให้ความผ่อนคลายและสุขสบาย (pampering services) ไปสู่การบริการในลักษณะการเสริมสร้างสุขภาพที่เป็นองค์รวม (wellness services) เป็นจำนวนไม่น้อย และมีสถานประกอบการหลายแห่งที่สามารถให้บริการเสริมสร้างสุขภาพฯ นี้ได้อย่างมีคุณภาพ

กระนั้นก็ตามจวบจนปัจจุบันแทบจะไม่มีทางใดที่สถานประกอบการที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพยอดเยี่ยมจะสามารถสื่อสารถึงคุณภาพความเป็นเลิศในบริการด้านนี้ของเขาไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ให้ความสำคัญกับบริการที่มีคุณภาพซึ่งดีกว่าที่อื่นได้ กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวนี้ครอบคลุมทั้งนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกลุ่ม Tour Operators ที่มีชื่อเสียงและมี “Branding” ซึ่งได้รับการยอมรับ ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทประกันที่ดำเนินธุรกิจด้านประกันสุขภาพเริ่มให้ความสนใจในบริการเสริมสร้างสุขภาพแบบองค์รวมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์มากขึ้นเรื่อยๆ

เป็นความยากยิ่งสำหรับสถานประกอบการที่จัดบริการได้อย่างมีคุณภาพเป็นเลิศจะแสดงตนให้ตลาดระดับนานาชาติได้รับรู้ถึงความแตกต่างของตนกับสถานประกอบการกลุ่มคู่แข่งที่ให้บริการในราคาที่ถูกกว่าแต่ด้วยคุณภาพที่ต่ำกว่า ผลที่ตามมาก็คือสถานประกอบการที่แข่งขันโดยเน้นราคาที่ถูกกว่าได้ประโยชน์จากความไม่โปร่งใสในเรื่องคุณภาพ/มาตรฐานบริการ ต่างพากันเลือกใช้ช่องทางโฆษณาด้วยสื่อหรือถ้อยคำที่หูหยาบสร้างจินตนาการ ให้เคลิบเคลิ้ม โดยผู้รับข่าวสารโฆษณาอยากที่จะเข้าใจแก่นสารของบริการที่โฆษณายู่น้อยอย่างแท้จริง บางแห่งอ้างถึงการรับรองคุณภาพมาตรฐานที่สร้างกันเองเพื่อหวังผลทางการตลาด รวมถึงการสร้างข่าวที่สับสนเกี่ยวกับคุณภาพ/มาตรฐานบริการเสริมสร้างสุขภาพแบบองค์รวมนี้

การแก้ไขปัญหาระบบนี้ให้ได้ผลจึงจำเป็นต้องมี “ไม้บรรทัด” สำหรับวัดคุณภาพ/มาตรฐาน ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ในการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่างสถานประกอบการที่แข่งขันด้วยคุณภาพกับสถานประกอบการที่แข่งขันด้วยราคาได้

ในการศึกษาครั้งนี้ มิได้เพิกเฉยกับความสำคัญในการกำหนดราคาในทางตรงข้าม ผู้ศึกษาเข้าใจดีถึงผู้บริโภคบางกลุ่มที่เลือกซื้อสินค้าจากราคาเป็นหลัก แต่ก็เชื่อว่าในผู้บริโภคกลุ่มนี้ยังมีผู้ที่สนใจในมิติด้านคุณภาพควบคู่ไปด้วย กล่าวคือถึงแม้สินค้าจะมีราคาสูงกว่าแต่หากบอกได้ถึงความแตกต่างและตรงกับความต้องการมากกว่า ผู้บริโภคจำนวนไม่น้อยในกลุ่มนี้ยินดีจะจ่ายในราคาที่สูงขึ้นอย่างสมเหตุสมผล

“ไม้บรรทัด” นี้ต้องสามารถวัดสิ่งที่จำเป็นต่องuestได้ง่าย ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีเกณฑ์แสดงปริมาณหรือขนาดของสิ่งที่ถูกวัดเพื่อใช้เปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นรูปธรรม มาตรฐานที่จะพัฒนาขึ้นและเปรียบได้กับไม้บรรทัดดังกล่าว มาจากการศึกษาถึงองค์ประกอบบริการหลักของ wellness hotels/resorts ว่ามีหลักการ แนวคิด องค์ความรู้พื้นฐานอย่างไร จากนั้นจึงนำผลการศึกษามาใช้วิเคราะห์มาตรฐานที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน แล้วจึงสังเคราะห์ขึ้นเป็นร่างมาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตัวแทนผู้ประกอบการ ตลอดจนตัวแทนผู้บริโภคเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยให้มากขึ้น จากนั้นจึงนำเข้าสู่ขั้นตอนรับฟังความคิดเห็นโดยผ่านกระบวนการสำรวจรับฟังความเห็นโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และนำร่างมาตรฐานฯ ไปทดสอบโดยการนำไปใช้ตรวจสอบสถานประกอบการที่เลือกไว้เป็นสถานประกอบการต้นแบบจำนวน 5 แห่ง เมื่อประเมินผลการใช้ “ไม้บรรทัด” นี้แล้ว จึงปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานฉบับสมบูรณ์

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดปัจจัยตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. เพื่อสร้างคู่มือ/แบบตรวจประเมินคุณภาพ มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



3. เพื่อวางแนวทางการพัฒนาการจัดบริการของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
4. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย

1.3 ขอบข่าย

1. มาตรฐานฉบับนี้เป็นการทำมาตรฐานที่ออกให้กับสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มที่พักซึ่งมีการจัดบริการ Wellness Service Unit ที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมุ่งเน้นสถานประกอบการประเภทที่พัก ให้มีการขยายวันพักของผู้มารับบริการโดยการเพิ่มการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ (Wellness Services)

2. การจัดทำร่างมาตรฐานฯ ฉบับนี้เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวควบคู่กับการดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตามนโยบายการเป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพของรัฐบาล โดยมาตรฐานนี้ปรับมาจากร่างมาตรฐาน ISO เรื่อง Wellness Spa ที่ประเทศไทยเป็นแกนนำในการพัฒนาขึ้นร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากประเทศสมาชิก ISO หลายประเทศและเมื่อมาตรฐานเสร็จสมบูรณ์ จะเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ มาตรฐานแรกของกรมการท่องเที่ยว

1.4 คำนิยาม ความหมายมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1. **ความผาสุก (Wellness)** หมายถึง สภาพหรือสถานะของบุคคล ที่บุคคลผู้นั้นรับรู้ รู้สึกหรือสัมผัสได้ว่าตนมีความสุขกาย สบายใจ อยู่ในอารมณ์ที่สงบ มีสติ ปัญญาแจ่มใส สามารถเปิดใจรับสังคม/สภาพแวดล้อมรอบตัวได้อย่างปลอดภัย และพร้อมที่จะรัก/อภัย/รับ/ให้ สิ่งต่างๆ แบ่งปันกับผู้อื่นได้อย่างเต็มใจ

หมายเหตุ:

- สภาพหรือสถานะดังกล่าวมีหลายระดับ อาจสูงหรือต่ำ

- บุคคลที่อยู่ในสภาพหรือสถานะทางสุขภาพที่ไม่มีโรคใดใดอยู่เลยเหมือนกัน อาจมีสภาพหรือสถานะนี้ต่างระดับกัน
- บุคคลที่มีโรค หรือแม้แต่ผู้พิการก็สามารถที่จะมีสภาพหรือสถานะนี้อยู่ในระดับสูงได้

2. การบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) หมายถึง การบริการที่ส่งผลให้เกิดความผาสุก (Wellness) เช่น การบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ การนวด/อาบ/อบ/ประคบเพื่อสุขภาพ รวมถึงโปรแกรมการลดน้ำหนัก/ ฝึกโยคะ/ไทเก๊ก/สมาธิ เป็นต้น

หมายเหตุ: ไม่รวมถึงการบริการดังต่อไปนี้

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



3. 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

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์

และข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการให้บริการด้านสุขภาพ บริการเฉพาะที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้เอง หรือโดยได้รับคำแนะนำจากพนักงานในสถานประกอบการ เช่น ห้องบริการอุปกรณ์และโปรแกรมการออกกำลังกายพร้อมการแนะนำการใช้อุปกรณ์ การให้คำปรึกษาการเพิ่มสมรรถภาพทางกายและการหลีกเลี่ยงการบาดเจ็บหรืออันตรายจากการออกกำลังกาย (Fitness Centre) หรือสระว่ายน้ำ หรืออ่างแช่ตัว หรือห้องอบไอน้ำ หรือห้อง Sauna หรือระบบบริการข้อมูลข่าวสาร แนวคิด ความรู้ ตลอดจนปรัชญาการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อการอยู่ดีมีสุขของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น เป็นต้น



5. สถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง สถานประกอบการด้านที่พักที่ดำเนินการถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และจัดบริการหรือจัดให้มีการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)

6. สถานที่ หมายถึง พื้นที่ส่วนหนึ่งภายในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ใช้สำหรับการบริการเชิงสุขภาพ

7. ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สิทธิที่จะอยู่โดยลำพัง และได้รับการปกป้องจากการรบกวนโดยผู้อื่น ตลอดจนไม่เป็นจุดสนใจต่อสาธารณะ



8. แผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อย หมายถึง Cleaning schedule ซึ่งต้องระบุรายละเอียด เช่น ทำความสะอาดอะไร เมื่อไร บ่อยแค่ไหน อย่างไร (ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้าง) ใครเป็นคนทำ และมีข้อพึงระวังอะไรบ้าง

9. เทคนิคและวิธีการทำความสะอาดที่ถูกต้อง หมายถึง How to use a cleaning schedule โดยสามารถแจ่มแจ้งหรือชี้แจงได้ว่าแผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้แก่สถานที่โดยรวมเป็นไปตามหลักวิชาการด้านสุขอนามัย

10. แลดูสะอาด (Visually Clean) หมายถึง การตรวจสอบความสะอาดจากการดูด้วยตาเปล่าแล้วไม่พบฝุ่นหรือคราบรอยเปื้อนให้สังเกตเห็น

11. การทำหัตถการ ตรวจสอบประเมินได้จากการสัมผัสใช้บริการ และสอบถามเทคนิคขั้นตอนการทำหัตถการตามคู่มือ

12. ห้อง Sauna หมายถึง ห้องอบตัวด้วยความร้อน โดยแหล่งให้ความร้อนที่นิยมใช้ ได้แก่ การใช้หินร้อน (ปัจจุบันมักทำให้ร้อนด้วยไฟฟ้า) หรือการใช้รังสี Infrared อุณหภูมิภายในห้อง Sauna มักจะอยู่ระหว่าง 49-66 องศาเซลเซียส แต่ความชื้นมักไม่เกิน 40%

13. ห้องอบไอน้ำ หมายถึง ห้องอบไอน้ำร้อน ในขณะที่แหล่งให้ความร้อนของ Sauna อยู่ภายในห้องอบตัว เครื่องกำเนิดไอน้ำร้อนของ Steam Baths มักอยู่นอกห้องจากนั้นจึงมีการฉีดไอน้ำร้อนเข้าสู่ห้องอบตัวเป็นระยะๆ อุณหภูมิภายในห้องอบไอน้ำมักอยู่ระหว่าง 43-49 องศาเซลเซียส (จำกัดไว้ไม่เกิน 54 องศาเซลเซียส) แต่ความชื้นอาจขึ้นสูงถึง 100%



บทที่ 2

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นมาตรฐานขั้นต้นของสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 23 เกณฑ์ 100 ตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดสำคัญ 55 ตัวชี้วัด* ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารและการจัดบริการ
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ

องค์ประกอบที่ 1 สถานสถานที่ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 19 ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ 1 ความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล มี 3 ชีวัด ดังนี้

- 1) มีการแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการ ที่สามารถรองรับบริการได้ในแต่ละช่วงเวลา*
- 2) มีวิธีการควบคุมและจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการไม่ให้เกินปริมาณที่แจ้งไว้*



3) จัดสถานที่ๆ สร้างความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ตามที่ได้ประมาณการไว้ และเหมาะสมกับการบริการ

เกณฑ์ที่ 2 บรรยากาศที่สงบและให้ความผ่อนคลาย มี 13 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) เป็นบริเวณที่ปลอดภัยจากมลภาวะทุกด้าน รวมถึงกลิ่น ความพลุกพล่าน เสียง และแมลง
 - (1) มีวิธีการหรือมาตรการป้องกันและควบคุม*
 - (2) มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามวิธีการหรือมาตรการที่กำหนด
 - (3) ไม่พบมลภาวะ
- 2) สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - (1) มีแผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย*
 - (2) มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามแผนหรือแบบแผนที่กำหนด*
 - (3) ใช้เทคนิคและวิธีการทำความสะอาดที่ถูกสุขลักษณะ
 - (4) สถานที่โดยรวม แลดูสะอาด (Visually Clean)*
- 3) การออกแบบและตกแต่งสถานที่
 - (1) มีแนวคิด/แนวทาง*
 - (2) ใช้วัสดุ เครื่องตกแต่ง เครื่องใช้ที่สอดคล้องกับแนวคิด/แนวทาง
 - (3) มีการระบุถึงทัศนียภาพไม่พึงประสงค์ที่อาจมีและการจัดการกับทัศนียภาพนั้น
 - (4) ไม่พบทัศนียภาพที่ไม่พึงประสงค์*
- 4) การสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่มเย็น สงบและสบาย
 - (1) มีเทคนิคและวิธีการสร้างบรรยากาศ
 - (2) ไม่มีบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกเครียด ร้อนรน หรือเร่งรีบ*



เกณฑ์ที่ 3 ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีป้ายบอกทางออกฉุกเฉินและหรือป้ายบอกทาง
- 2) มีระบบหรือวิธีการป้องกันผู้บุกรุกเข้าสู่พื้นที่ให้บริการ*
- 3) มีอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิง ในจำนวนที่พอเหมาะและมีการกระจายอย่างเหมาะสม*

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 9 ตัวชี้วัด

การบริการส่วนหน้า

เกณฑ์ที่ 1 งานต้อนรับ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) บริเวณพื้นที่ต้อนรับต้องมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสม สะอาด สว่าง และไม่มีสิ่งกีดขวาง ทั้งที่รับรองผู้ใช้บริการ ที่ชำระเงิน ที่ฝากของ ฯลฯ ต้องแยกเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกให้ชัดเจน*
- 2) กรณีใช้บริการที่มีความเสี่ยง พนักงานต้อนรับต้องให้ข้อมูลถึงความเสี่ยงที่มีอยู่ อาจจะขอให้ผู้ใช้บริการลงนามรับทราบความเสี่ยงนั้น ก่อนเข้าใช้บริการ
- 3) จัดให้มีรายการบริการต่าง ๆ ในแต่ละรายการต้องแสดงราคาระยะเวลาที่ใช้บริการ พร้อมคำอธิบายที่ชัดเจนถึงขั้นตอนวิธีการ และผลที่ต้องการ*

เกณฑ์ที่ 2 งานรับจอง มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีเทคนิค วิธีการในการรับทราบความประสงค์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ*
- 2) มีการแจ้งความเสี่ยง (ถ้ามี) และยืนยันการสั่งจอง แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการ Check-in ให้ผู้ใช้บริการทราบ

และจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของผู้ใช้บริการให้พร้อมก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาถึง*

- 3) มีกระบวนการและวิธีการประสานงานเพื่อให้มีการจัดบริการตามรายละเอียดที่ได้มีการยืนยัน*
- 4) มีการบันทึกการให้บริการทุกครั้ง ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการเกินกว่าปกติทั่วไป ต้องมีการจัดทำแฟ้มประวัติการให้บริการของผู้ใช้บริการรายนั้นและมีการเก็บรักษาไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี หลังจากการบริการครั้งสุดท้าย

เกณฑ์ที่ 3 งาน Check-in มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีกระบวนการและขั้นตอนการ check-in อย่างชัดเจน*
- 2) การรับจองเป็นกลุ่มคณะ ต้องมีแผนการให้บริการรองรับการเข้า check-in เป็นกลุ่มคณะด้วย

การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (Manual Treatment)

เกณฑ์ที่ 1 คู่มือการทำหัตถการ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีคู่มือการทำหัตถการครบตามรายการที่เปิดให้บริการ*
- 2) มีการทบทวนและปรับปรุงคู่มือนั้นทุกปี
- 3) มีการสอบถามว่าผู้ให้บริการทำหัตถการทุกคนได้ปฏิบัติตามคู่มืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง*

เกณฑ์ที่ 2 การทำหัตถการ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ไม่ทำหัตถการที่ใช้เทคนิคและขั้นตอนแตกต่างจากคู่มือการทำหัตถการ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้กันตั้งแต่การรับจอง
- 2) การทำหัตถการแต่ละรายการต้องให้บริการโดยพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความชำนาญและทักษะ ตามแบบแผนที่กำหนดไว้ในคู่มือ*



- 3) ต้องรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เกณฑ์ที่ 3 องค์ประกอบในการทำหัตถการ มี 7 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการทำหัตถการสามารถล้างมือในสถานที่ที่ทำหัตถการได้*
- 2) การทำหัตถการแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกัน ต้องจัดสรรและแบ่งพื้นที่ให้เหมาะสมและเพียงพอ ไม่อึดอัด ปลอดภัย โล่งและสบาย และเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้บังคับใช้อยู่*
- 3) สถานที่ทำหัตถการซึ่งใช้สำหรับห่อตัวด้วยสมุนไพร หรือพอกโคลน ต้องเตรียมสถานที่อาบน้ำด้วยฝักบัวไว้ด้วย*
- 4) สถานที่ทำหัตถการซึ่งอาจเปียกแฉะ เนื่องจากมีการใช้น้ำ ต้องมีทางระบายน้ำติดตั้งในพื้นที่*
- 5) ระบบไฟส่องสว่างในสถานที่ทำหัตถการต้องเป็นระบบที่ปรับความสว่างได้ และสามารถปรับได้ถึงระดับที่ใช้สำหรับทำความสะอาดหรือตรวจตราสถานที่ได้
- 6) ระบบปรับอากาศสำหรับสถานที่ทำหัตถการซึ่งเป็นห้องปิดอยู่ภายในอาคาร ต้องเป็นระบบแยกเฉพาะสำหรับแต่ละห้อง และได้รับการดูแลและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี
- 7) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการทำหัตถการ ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่ ในกรณีที่เป็นการใช้วัสดุจากพืชหรือแหล่งธรรมชาติต้องเป็นการเตรียมสดเพื่อใช้ในทันที

สิ่งอำนวยความสะดวก

เกณฑ์ที่ 1 ความปลอดภัย มี 6 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) เลือกใช้เทคโนโลยี ที่สามารถป้องกันสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้ใช้บริการเป็นลำดับแรก

- (1) มีความเข้าใจกลไกของเทคโนโลยีที่ใช้ และอันตรายที่อาจมี
 - (2) มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี
- 2) ต้องจัดและแบ่งแยกพื้นที่ให้เพียงพอและเหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุข สบาย เป็นส่วนตัว และง่ายต่อการเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุไม่พึงประสงค์และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่*
 - 3) พื้นผิวของบริเวณที่บริการ ต้องออกแบบและก่อสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมที่ให้บริการ เช่น พื้นที่ขึ้นและ เบียดน้ำ ต้องมีพื้นผิวที่ไม่ลื่น เป็นต้น
 - 4) มีพนักงาน (เพศเดียวกับผู้ใช้บริการในกรณีมีการแบ่งสถานที่โดยแยกตามเพศผู้ใช้บริการ) หมั่นตรวจตราอยู่เสมอ*
 - 5) มีการแสดงผลอุณหภูมิภายในห้องอบไอน้ำและห้อง Sauna เพื่อให้มีการควบคุมความปลอดภัยได้ตลอดเวลาและให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่

เกณฑ์ที่ 2 **เอื้อต่อการใช้งานด้วยตนเอง ได้โดยง่าย และได้ประสิทธิผล**
มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีที่ใช้ต้องพร้อมและสะดวกต่อการใช้งานด้วยตนเอง
- 2) มีสื่อแสดงสาริตการใช้งาน เนื้อหาชัดเจน เข้าใจง่าย และติดตั้งอยู่ในสถานที่ใกล้เคียงพบเห็นได้ง่าย
- 3) จัดให้มีพนักงานคอยบริการให้คำปรึกษา แนะนำเทคนิคและวิธีการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด*
- 4) มีการติดตั้งอุปกรณ์มาตรวัดอุณหภูมิ ความชื้น นาฬิกาที่แสดงผลในขณะที่ใช้บริการให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้โดยสะดวก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้มี



ข้อมูลระหว่างการใช้งานในแต่ละวงรอบที่พอเหมาะพอดีกับความ
ความสุข สบายของแต่ละคน

เกณฑ์ที่ 3 การดูแลรักษาและซ่อมบำรุง มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีพนักงานที่มีหน้าที่และรับผิดชอบการดูแลบำรุงรักษาและความสะอาดเรียบร้อยให้พร้อมให้บริการอยู่เสมอครบทุกพื้นที่ ๆ ให้บริการ*
- 2) มีการตรวจและบันทึกคุณสมบัติทางกายภาพ ทางเคมี ของน้ำในสระว่ายน้ำ อ่างแช่ตัว (ในกรณีที่มีการใช้ร่วมกัน) ทุกวัน เพื่อให้มีความสะอาด และถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมกับการใช้งานและให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่
- 3) การติดตั้งเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ต้องมีความปลอดภัยและผ่านการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารและการจัดบริการ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 4 ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ 1 ประสิทธิภาพ ทัศนคติ และนโยบายในการบริการ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*
- 2) มีเป้าประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเชิงสุขภาพ ควบคู่ไปกับการบริการที่พักและอาหาร*

เกณฑ์ที่ 2 การบูรณาการงานบริการ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีระบบการติดต่อและสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสถานประกอบการ*
- 2) มีแผนการปฏิบัติงานหรือมีการจัดชุดบริการ (Packages) ร่วมกันระหว่างงานบริการเชิงสุขภาพกับงานอื่น ๆ ของสถานประกอบการ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ 1 ผู้จัดการหน่วยบริการเชิงสุขภาพ มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานในหน้าที่*
- 2) มีความรับผิดชอบต่อการจัดการด้านบริการเชิงสุขภาพในแต่ละวัน
- 3) มีบทบาทในการกำหนดแนวปฏิบัติ ทิศทางและแนวทางการให้บริการ ให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายการบริการของสถานประกอบการ
- 4) มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ (Service Mind: การบริการด้วยใจ)

เกณฑ์ที่ 2 พนักงานหัตถการ มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีคุณสมบัติตามที่กำหนดตามข้อบังคับว่าด้วยการประกอบอาชีพ การขึ้นทะเบียนประกอบอาชีพ และ/หรือประกาศนียบัตรที่กำหนด*
- 2) ผ่านการฝึกอบรมงานและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ไม่มีโรคประจำตัวที่สามารถติดต่อไปยังผู้อื่นได้โดยง่าย เช่น วัณโรคระยะติดต่อ โรคหูด/เชื้อราที่มือ หรือ โรคเรื้อน เป็นต้น*
- 4) มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ

องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย ประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 26 ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ 1 การบริหารจัดการความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การละเมิด การบาดเจ็บ และสุขภาพของผู้รับบริการ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง มี 5 ตัวชี้วัด ดังนี้



- 1) การประเมินความเสี่ยง
 - (1) มีการบันทึกผลของการประเมินความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บและสุขภาพของผู้ใช้บริการและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้รวมถึงความเสี่ยงต่อการล่องละเมิดที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่ายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
 - (2) มีมาตรการและวิธีการป้องกันและแก้ไขอันตรายหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างเพียงพอ*
- 2) การสื่อสารเรื่องความเสี่ยงและมาตรการที่ใช้
 - (1) มีการแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้อง
 - (2) มีการจัดให้มีการอบรมหรือชี้แจงเรื่องความเสี่ยงแก่พนักงานอย่างทั่วถึง*
 - (3) มีคู่มือการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงและแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

เกณฑ์ที่ 2 การปฐมพยาบาล มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) จัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ*
- 2) มีการฝึกซ้อมเพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที
- 3) มีคู่มือแสดงวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติ ในการปฐมพยาบาลให้กับผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุอย่างถูกต้อง
- 4) มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้สำหรับการปฐมพยาบาลให้พร้อม จัดเก็บเป็นระบบ สะดวก และใช้ได้ทันที*

เกณฑ์ที่ 3 สุขอนามัย มี 8 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ระบบระบายอากาศและความคุ้มครองภูมิของพื้นที่ปิดภายในอาคาร

- (1) มีช่วงเวลาที่เปิดพื้นที่ให้เกิดการไหลเวียนถ่ายเทอากาศระหว่างภายในและภายนอกพื้นที่
- (2) เครื่องปรับอากาศและพัดลมดูดอากาศ
 - 2.1 มีคุณลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับการใช้งานตามขนาดพื้นที่*
 - 2.2 การทำงานของเครื่องเป็นปกติ ไม่มีลักษณะแสดงของการชำรุดใด ๆ*
 - 2.3 ได้รับการล้างทำความสะอาด และดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ*
 - 2.4 มีคู่มือการใช้งานเครื่อง*
- 2) ผ้าที่ใช้ให้บริการ เช่น เสื้อคลุม ผ้าขนหนู ปลอกหมอน ผ้าปูรองเท้าได้รับการเปลี่ยนและนำไปซักล้าง อบรีด ทุกครั้งที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย*
- 3) การดูแลเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ โดย
 - 3.1 จัดเก็บใส่ไว้ภาชนะที่สะอาดถูกสุขลักษณะและเหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น
 - 3.2 สถานที่เก็บผลิตภัณฑ์อยู่ในอุณหภูมิ และได้รับแสง สอดคล้องกับสภาพที่เหมาะสมในการดูแลนอมรักษาผลิตภัณฑ์นั้น

เกณฑ์ที่ 4 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ มี 9 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มีการใช้งานโดยคนจำนวนมาก
 - (1) อุปกรณ์ เครื่องใช้ทั่วไป (เช่น มือจับ/ลูกบิดประตู/โทรศัพท์)
 - ได้รับการทำความสะอาดอยู่เสมอ
 - มีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) เช็ดทำความสะอาดอยู่เสมอ*



(2) อ่างล้างเท้า เครื่องมือ/อุปกรณ์สำหรับการทำหัตถการ (Treatment)

- ล้างด้วยผงซักฟอกทุกครั้งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย
- แช่ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) ตามคำแนะนำการใช้ยานั้น*

2) พนักงาน

(1) มีอาการหรืออาการแสดงแต่ไม่ชัดเจน

- มีมาตรการป้องกันควบคุมการแพร่กระจายที่เหมาะสม (เช่น ใส่หน้ากากอนามัยเมื่อน้ำมูกหรือจาม ในกรณีที่สงสัยว่ามีสาเหตุจากภูมิแพ้)*

(2) มีไข้หรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าป่วยเป็นโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจเฉียบพลัน

- ให้หยุดงานโดยลาป่วย*

3) ผู้ใช้บริการ

(1) มีอาการหรืออาการแสดงคล้ายหรือเป็นไข้หวัด

- งดเว้นการให้บริการผู้บริการรายนั้น*

(2) มีแผลหรือรอยโรคบนผิวหนัง (Skin Lesion)

- งดเว้นการให้บริการที่สัมผัสกับแผลหรือรอยโรคฯ นั้น*

(3) ทั้งนี้ต้องจัดทำเป็นกฎเกณฑ์ แสดงให้ผู้ใช้บริการทุกคนเห็นได้อย่างชัดเจน*

4) น้ำยาล้างมือ (Hand sanitizers)

(1) บรรจุใส่ภาชนะที่ง่ายต่อการใช้

(2) ตั้งวางในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด

เกณฑ์ที่ 1 การกำกับ ควบคุม ดูแลการบริการของสถานประกอบการท่องเที่ยว
เชิงสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีระบบการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Customer Complain)*
- 2) มีระบบเพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งหรือรายงานการบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้*
- 3) มีการลงทะเบียนการแจ้งหรือรายงานดังกล่าวและการดำเนินการที่สืบเนื่อง
- 4) มีการกำหนดมาตรการแก้ไขในปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ หรือบ่อย ๆ

เกณฑ์ที่ 2 การกำกับ ควบคุม ดูแลการบริการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) ได้รับอนุญาตและหรือผ่านการรับรองมาตรฐานตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับบริการที่มีซึ่งบังคับใช้อยู่*
- 2) แสดงใบอนุญาตหรือประกาศรับรองมาตรฐานไว้ในสถานที่เปิดเผย*

เกณฑ์ที่ 3 การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และไม่เปิดเผย
เรื่องราวใด ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) มีระบบหรือกลไกในการควบคุมและ หรือจูงใจพนักงานทุกคนให้แสดงความอ่อนน้อม สุภาพ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ และโดยเฉพาะการไม่พูดถึงผู้ให้บริการลับหลัง*
- 2) มีมาตรการลงโทษขั้นเด็ดขาดต่อพนักงานที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ



บทที่ 3

การตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการจั้ดบริการ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เครื่องมือการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพนี้ บูรณาการกรอบดัชนีชี้วัดแบบประเมินมาตรฐานการจั้ดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีแนวทางในการตรวจประเมิน ซึ่งสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถนำไปตรวจประเมินตัวเองได้ (Self Assessment Checklist) ตามคุณลักษณะที่ควรมี โดยมีกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการจั้ดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ประกอบด้วย 6 กลุ่มมาตรฐานหลัก คือ

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารและการจั้ดบริการ
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
- องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ

การวัดคุณภาพจะเป็นไปตามระบบการผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นต้องมี โดยพิจารณาจากหลักฐานประกอบหรือจากข้อมูลในการสัมภาษณ์ถึงแนวทางหรือความตระหนักถึงความสำคัญของเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ โดยสรุปได้ดังนี้คือ

การประเมินมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เกณฑ์การประเมิน

- 0 หมายถึง ไม่มี ไม่ได้ปฏิบัติ ไม่ได้จัดทำ
- 1 หมายถึง มีหรือปฏิบัติแต่เพียงส่วนน้อย
- 2 หมายถึง มีหรือปฏิบัติเป็นครั้งเป็นคราว
- 3 หมายถึง มีหรือปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่
- 4 หมายถึง มีหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- 5 หมายถึง มีหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในการประเมินฯ ให้ใส่คะแนนลงในแบบตรวจ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = คะแนน 0

สอดคล้อง = คะแนน 1-

ตัวอย่าง

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



ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วยเกณฑ์ชี้วัดที่จะนำมาพิจารณาดังนี้

องค์ประกอบ	จำนวนตัวชี้วัด	ระดับคะแนนสูงสุด-ต่ำสุด	น้ำหนักคะแนน
✓ องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่	19	95 – 0	15 % (.15)
✓ องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)	35	175 – 0	25 % (.25)
✓ องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารและการจัดบริการ	4	20 - 0	10 % (.10)
✓ องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร	8	40 - 0	15 % (.15)
✓ องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	26	130 – 0	20 % (.20)
✓ องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ	8	40 - 0	15 % (.15)
รวม	100	500 - 0	100 % (1.00)

สูตรในการคิดคะแนน

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

การวัดเกณฑ์มาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาคะแนนรวม คิดเป็นร้อยละของคะแนนรวมทั้งหมด จากการสังเกต ประกอบกับการนำเอกสารและหลักฐานประกอบการพิจารณา เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม ประกาศนียบัตรของพนักงานที่ผ่านการอบรม เป็นต้น โดยมีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยเพื่อมีการจัดระดับคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

✓ 60 - 100 % + 55 ข้อ*	✓ ผ่าน แบบไม่มีเงื่อนไข
✓ 60 - 100 % (55 ข้อ* ±)	✓ ผ่าน แบบมีเงื่อนไข
✓ 0 - 59 %	✓ ไม่ผ่าน

หมายเหตุ **ผ่าน แบบมีเงื่อนไข** คือ ใน 55 ข้อที่สำคัญ* ไม่ผ่านข้อใดข้อหนึ่ง ต้องไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

อายุการรับรองคุณภาพ

สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์แล้ว ใบรับรองมีอายุ 2 ปี ในกรณีที่ต้องการรับการประเมินเพื่อปรับระดับคุณภาพสามารถขอรับการประเมินได้ใหม่ก่อนใบรับรองเดิมหมดอายุ โดยให้เสนอเอกสารประกอบการพิจารณาโดยชี้ให้เห็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอย่างชัดเจน







ภาคผนวก

แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการให้บริการ ในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

แบบตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัส ปัจจัย ชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่					
1. ความเป็นส่วนตัว ให้กับผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล	<p>1.1 มีการแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการ ที่สามารถรองรับบริการได้ในแต่ละช่วงเวลา</p> <p>1.2 มีวิธีการควบคุมและจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการไม่ให้เกิดปริมาณที่แออัด</p> <p>1.3 จัดสถานที่ ๑ สร้างความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอตามที่ได้ประมาณการไว้ และเหมาะสมกับการบริการ</p>	<p>110*</p> <p>120*</p> <p>130</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
2. บรรยากาศที่สงบ และให้ความผ่อนคลาย	<p>2.1 เป็นบริเวณที่ปลอดจากมลภาวะทุกด้าน รวมถึงกลิ่น ความพลุกพล่าน เสียง และแสง</p> <p>2.1.1 มีวิธีการหรือมาตรการป้องกันและควบคุม</p> <p>2.1.2 มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามวิธีการหรือมาตรการที่กำหนด</p> <p>2.1.3 ไม่พบมลภาวะ</p>	<p>211*</p> <p>212</p> <p>213</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>	<p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่⁶ (ต่อ)					
2. บรรยากาศที่สงบ และให้ความผ่อนคลาย	2.2 สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเป็นระเบียบเรียบร้อย	221* 222* 223 224* 231*	—	—	—
	2.2.1 มีแผนหรือแบบแผนการดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย		—	—	—
	2.2.2 มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามแผนหรือแบบแผนที่กำหนด		—	—	—
	2.2.3 ใช้เทคนิคและวิธีการทำความสะอาดที่ถูกต้องลักษณะ		—	—	—
	2.2.4 สถานที่โดยรวม แลดูสะอาด (Visually Clean)		—	—	—
2.3 การออกแบบตกแต่งสถานที่	2.3.1 มีแนวคิด/แนวทาง	—	—	—	—

มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่ (ต่อ)					
2. บรรยากาศที่สงบและให้ความปลอดภัย	2.3.2 ใช้วัสดุ เครื่องตกแต่ง เครื่องใช้ที่สอดคล้องกับแนวคิด/แนวทาง	232	—	—	—
	2.3.3 มีการระบุถึงทัศนียภาพไม่พึงประสงค์ที่อาจมี และการจัดการกับทัศนียภาพนั้น	233	—	—	—
2. บรรยากาศที่สงบและให้ความปลอดภัย	2.3.4 ไม่พบทัศนียภาพที่ไม่พึงประสงค์	234*	—	—	—
	2.4 การสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่มเย็น สงบและสบาย		—	—	—
	2.4.1 มีเทคนิคและวิธีการสร้างบรรยากาศ	241	—	—	—
	2.4.2 ไม่มีบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกเครียด ร้อนรนหรือเร่งรีบ	242*	—	—	—
3. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	3.1 มีป้ายบอกทางออกฉุกเฉินและหรือป้ายบอกทาง	310	—	—	—
	3.2 มีระบบหรือวิธีการป้องกันผู้บุกรุกเข้าสู่พื้นที่ให้บริการ	320*	—	—	—



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ				
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่ (ต่อ)				
3. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	3.3 มีอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิงในจำนวนที่พอเหมาะและมีการกระจายอย่างเหมาะสม	330*	—	—
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services)				
การบริการส่วนหน้า				
4. การต้อนรับ	4.1 บริเวณพื้นที่ต้อนรับต้องมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสม สะอาด สว่าง และไม่มีสิ่งกีดขวาง ทั้งที่รับรองผู้ใช้บริการที่ชำระเงิน ที่ฝากของ ฯลฯ ต้องแยกเป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกให้ชัดเจน 4.2 กรณีใช้บริการที่มีความเสี่ยง พนักงานต้อนรับต้องให้ข้อมูลถึงความเสี่ยงที่มีอยู่ อาจขอให้ผู้ใช้บริการลงนามรับทราบความเสี่ยงนั้น ก่อนเข้าใช้บริการ	410*	—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ				
เกณฑ์	ปัจจัยวัด	รหัสปัจจัยวัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)				
การบริการส่วนหน้า				
4. การต้อนรับ	4.3 จัดให้มีรายการบริการต่าง ๆ (Menu) ทั้งนี้ในแต่ละรายการบริการต้องแสดงราคาระยะเวลาที่ให้บริการ พร้อมคำอธิบายที่ชัดเจนถึงขั้นตอน วิธีการ และผลที่ต้องการ	430*	—	—
5. งานรับจอง	5.1 มีเทคนิค วิธีการในการรับทราบความประสงค์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ 5.2 มีการแจ้งความเสี่ยง (ถ้ามี) และยืนยันการสั่งจอง แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการ Check-in ให้ผู้ใช้บริการทราบ และจัดเตรียมเอกสารข้อมูลของผู้ใช้บริการให้พร้อมก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาถึง	510* 520*	—	—



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
5. งานรับรอง	<p>5.3 มีกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการจัดบริการตามรายละเอียดที่ได้มีการยืนยัน</p> <p>5.4 มีการบันทึกการให้บริการทุกครั้ง ทั้งนี้ในกรณีที่ใช้บริการมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการเกินกว่าปกติทั่วไป ต้องมีการจัดทำเพิ่มประวัติการให้บริการของผู้ใช้บริการรายนั้น และมีการเก็บรักษาไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี หลังจากการบริการครั้งสุดท้าย</p>	<p>530*</p> <p>540</p>	—	—	—
6. งาน Check-in	<p>6.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการ check-in อย่างชัดเจน</p> <p>6.2 การรับจองเป็นกลุ่มคณะ ต้องมีแผนการให้บริการรองรับการเข้า check-in เป็นกลุ่มคณะด้วย</p>	<p>610*</p> <p>620</p>	—	—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยหัตถการ (Manual Treatment)					
7. คู่มือการทำหัตถการ	7.1 มีคู่มือการทำหัตถการครบตามรายการที่เปิดให้บริการ 7.2 มีการทบทวนและปรับปรุงคู่มืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 7.3 มีการสอบทานว่าผู้ให้บริการทำหัตถการทุกคนได้ปฏิบัติตามคู่มืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	710* 720 730*	— — —	— — —	
8. การทำหัตถการ ¹¹	8.1 ไม่ทำหัตถการที่ใช้เทคนิคและขั้นตอนแตกต่างจากคู่มือการทำหัตถการ เว้นแต่จะได้ออกเสียงกันตั้งแต่การรับรอง 8.2 การทำหัตถการแต่ละรายการต้องให้บริการโดยพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญและทักษะ ตามแบบแผนที่กำหนดไว้ในคู่มือ	810 820*	— —	— —	



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ				
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัส ปัจจัย ชี้วัด	สอดคล้อง หรือไม่	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)				
การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยตนเอง (Manual Treatment)				
8. การทำ หัตถการ	8.3 ต้องรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญ	830	—	—
9. องค์ประกอบใน การทำหัตถการ	9.1 ผู้ให้บริการทำให้ผลการสามารถลงมือใน สถานที่ที่ทำการหัตถการได้ 9.2 การทำให้ผลการแต่ละประเภท ที่มีความ แตกต่างกัน ต้องจัดสรรและแบ่งพื้นที่ให้ เหมาะสมและเพียงพอ ไม่แออัด ปลอดภัย โล่งและสบาย และเป็นไปตามบทบัญญัติทาง กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนั่งบังคับใช้ 9.3 สถานที่ทำการหัตถการซึ่งใช้สำหรับหัตถการด้วย สมุนไพร หรือพอกโคลน ต้องเตรียมสถานที่ อาบน้ำด้วยฝักบัวไว้ด้วย	910* 920* 921*	— — —	— — —

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
การให้บริการเชิงสุขภาพด้วยทัตถการ (Manual Treatment)					
9. องค์ประกอบในการทำทัตถการ	<p>9.4 สถานที่ทำทัตถการซึ่งอาจเปียกแฉะ เนื่องจากมีการใช้น้ำ ต้องมีทางระบายน้ำ ติดตั้งในพื้นที่ห้อง</p> <p>9.5 ระบบไฟส่องสว่างในสถานที่ทำทัตถการต้องเป็นระบบที่ปรับความสว่างได้ และสามารถปรับได้ถึงระดับที่ใช้สำหรับทำความสะอาดหรือตรวจตราสถานที่ได้</p> <p>9.6 ระบบปรับอากาศสำหรับสถานที่ทำทัตถการซึ่งเป็นห้องปิดอยู่ภายในอาคาร ต้องเป็นระบบแยกเฉพาะสำหรับแต่ละห้อง และได้รับการดูแลและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี</p>	922*	930	940	



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยวัด	รหัสปัจจัยวัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
การให้บริการสุขภาพด้วยหัตถการ (Manual Treatment)					
9. องค์ประกอบในการทำหัตถการ	9.7 ผลลัพธ์ที่ใช้ประกอบการทำหัตถการ ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่ในกรณีที่เป็นการใช้วัสดุจากพืชหรือแหล่งธรรมชาติต้องเป็นการเตรียมสวดเพื่อใช้ในทันที	950	—	—	—
สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)					
10. ความปลอดภัย	10.1 เลือกใช้เทคโนโลยี ที่สามารถป้องกันสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก 10.1.1 มีความเข้าใจกลไกของเทคโนโลยีที่ใช้ และอันตรายที่อาจมี 10.1.2 มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี	1011 1012	—	—	—

มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)					
10. ความปลอดภัย	10.2 ต้องจัดและแบ่งแยกพื้นที่ให้เพียงพอและเหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ให้บริการมีความสุขสบาย เป็นส่วนตัว และง่ายต่อการเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการได้ทันที เมื่อเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่	1020*	—	—	—
	10.3 พื้นผิวของบริเวณที่บริการ ต้องออกแบบและก่อสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมที่ใช้บริการ เช่น พื้นที่ขึ้นแฉะ เปียกน้ำ ต้องมีพื้นผิวที่ไม่ลื่น เป็นต้น	1030	—	—	—



มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)					
10. ความปลอดภัย	10.4 มีพนักงาน (เพศเดียวกับผู้ใช้บริการในกรณีมีการแบ่งสถานที่โดยแยกตามเพศผู้ใช้บริการ) หมั่นตรวจตราอยู่เสมอ	1040*	—	—	—
	10.5 มีการแสดงผลอุณหภูมิภายในห้องอบไอน้ำ และห้อง Sauna เพื่อให้มีการควบคุมความปลอดภัยได้ตลอดเวลา และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่	1050	—	—	—
11. เอื้อต่อการใช้งานด้วยตนเองได้ โดยง่าย และได้ประสิทธิผล	11.1 เทคโนโลยีที่ใช้ต้องพร้อมและสะดวกต่อการใช้งานด้วยตนเอง	1110	—	—	—
	11.2 มีสื่อแสดงสถิติการใช้งาน เนื้อหาชัดเจน เข้าใจง่าย และติดตั้งอยู่ในสถานที่ใกล้เคียงพบเห็นได้ง่าย	1120	—	—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)					
11. เอื้อต่อการใช้งานด้วยตนเองได้ โดยง่าย และได้ประสิทธิภาพ	<p>11.3 จัดให้มีพนักงานคอยบริการให้คำปรึกษา แนะนำเทคนิค และวิธีการใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>11.4 มีการติดตั้งอุปกรณ์มาตรฐานที่มีความทันสมัย บริการ ให้ผู้ให้บริการสามารถมองเห็นได้ โดยสะดวก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้มีข้อมูลระหว่างการใช้งานในแต่ละวงรอบที่พอเหมาะพอดีกับความสามารถของแต่ละคน</p>	1130*	—	—	
12. การดูแลรักษาและซ่อมบำรุง	12.1 มีพนักงานที่มีหน้าที่และรับผิดชอบการดูแล บำรุงรักษาและความสะอาดเรียบร้อย ให้พร้อมให้บริการอยู่เสมอครบทุกพื้นที่ ให้บริการ	1210*	—	—	—



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยวัด	รหัสปัจจัยวัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการบริการเชิงสุขภาพ (Wellness Services) (ต่อ)					
สิ่งอำนวยความสะดวก (Wellness Facilities)					
12. การดูแลสุขภาพและซ่อมบำรุง	12.2 มีการตรวจและบันทึกคุณสมบัติต่างกายผ่านทางเคมี ของน้ำในสระว่ายน้ำ อย่างซ้ำตัว (ในกรณีที่มีการใช้ร่วมกัน) ทุกวัน เพื่อให้มีความสะอาด และถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมกับการใช้งาน และให้เป็นไปตามบทบัญญัติทางกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่บังคับใช้อยู่	1220	—	—	
	12.3 การติดตั้งเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ต้องมีความปลอดภัยและผ่านการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม	1230	—	—	

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริหารและการจัดการบริการ					
13. ประชาชนและ นิโยบายใน การบริการ	13.1 ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	1310*	—	—	—
	13.2 มีเป้าประสงค์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเชิงสุขภาพ ควบคู่ไปกับการบริการที่พักและอาหาร	1320*	—	—	—
14. การบูรณาการ งานบริการ	14.1 มีระบบการติดต่อและสื่อสารที่ดีกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสถานประกอบการ	1410*	—	—	—
	14.2 มีแผนการปฏิบัติงานหรือมีการจัดชุดบริการ (Packages) ร่วมกันระหว่างงานบริการเชิงสุขภาพกับงานอื่น ๆ ของสถานประกอบการ	1420	—	—	—
องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร					
15. ผู้จัดการหน่วย บริการเชิง สุขภาพ	15.1 มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานในหน้าที่	1510*	—	—	—
	15.2 มีความรับผิดชอบต่อการจัดการด้านบริการเชิงสุขภาพในแต่ละวัน	1520	—	—	—



มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร (ต่อ)					
15. ผู้จัดการหน่วยบริการเชิงสุขภาพ	15.3 มีบทบาทในการกำหนดแนวปฏิบัติ ทิศทาง และแนวทางการให้บริการ ให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายการบริการของสถานประกอบการ	1530	—	—	—
	15.4 มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ (Service Mind: การบริการด้วยใจ)	1540	—	—	—
16. พนักงานต้อนรับ	16.1 มีคุณวุฒิตามที่กำหนดตามข้อบังคับว่าด้วยการประกอบอาชีพ การขึ้นทะเบียนประกอบอาชีพ และ/หรือประกาศนียบัตรที่กำหนด	1610*	—	—	—
	16.2 ผ่านการฝึกอบรมรวมงานและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย	1620	—	—	—
	16.3 ไม่มีโรคประจำตัวที่สามารถติดต่อไปยังผู้อื่นได้โดยง่าย เช่น วัณโรคระยะติดต่อ	1630*	—	—	—
	16.4 มีกิริยาท่าทางเป็นมิตรและจิตบริการ	1640	—	—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยวัด	รหัสปัจจัยวัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย					
17. การบริหารจัดการความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การละเมิด การบาดเจ็บ และสุขภาพของผู้รับบริการ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง	17.1 การประเมินความเสี่ยง				
	17.1.1 มีการบันทึกผลของการประเมินความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บและสุขภาพของผู้ใช้บริการ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้รวมถึงความเสี่ยงต่อการส่งละเมิดที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่ายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	1711			
	17.1.2 มีมาตรการและวิธีการป้องกันและแก้ไขอันตรายหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างเพียงพอ	1712*			
	17.2 การสื่อสารเรื่องความเสี่ยงและมาตรการที่ใช้				
	17.2.1 มีการแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	1721			



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยวัด	รหัสปัจจัยวัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
17. การบริหารจัดการความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การละเมิด การบาดเจ็บ และสุขภาพของผู้รับบริการและพนักงานที่เกี่ยวข้อง	17.2.2 มีการจัดให้มีการอบรมหรือชี้แจงเรื่องความเสี่ยงแก่พนักงานอย่างทั่วถึง 17.2.3 มีคู่มือการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงและแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	1722* 1723	— —	— —	
18. การปฐมพยาบาล	18.1 จัดให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ 18.2 มีการฝึกซ้อมเพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วถึง	1810* 1820	— —	— —	

มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
18. การปฐมพยาบาล	<p>18.3 มีคู่มือแสดงวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติ ในการปฐมพยาบาลให้กับผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุอย่างถูกต้อง</p> <p>18.4 มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้สำหรับการปฐมพยาบาลให้พร้อมจัดเก็บเป็นระบบ สะดวก และใช้ได้ทันที</p>	1830 1840*	— —	— —	
19. สุขอนามัย	<p>19.1 ระบบระบายอากาศและความคุ้มครองภูมิของพื้นที่ปิดภายในอาคาร</p> <p>19.1.1 มีช่วงเวลาที่เปิดพื้นที่ให้เกิดการไหลเวียนถ่ายเทอากาศระหว่างภายในและภายนอกพื้นที่</p> <p>19.1.2 เครื่องปรับอากาศและพัดลมดูดอากาศ</p> <p>19.1.2.1 มีคุณสมบัติเฉพาะเหมาะสมกับการใช้งานตามขนาดพื้นที่</p>	1911 19121*	— — —	— — —	



มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
19. สุขอนามัย	19.1.2.2	การทำงานของเครื่องเป็นปกติ ไม่มีลักษณะแสดงของการชำรุดได้แต่	19122*	—	—
	19.1.2.3	ได้รับการล้างทำความสะอาด และดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ	19123*	—	—
	19.1.2.4	มีคู่มือการใช้งานเครื่อง	19124*	—	—
	19.2	ผ้าที่ใช้ให้บริการ เช่น เสื้อคลุม ผ้าขนหนู ปลอกหมอน ผ้าปู รองเท้าได้รับการเปลี่ยนและนำไปซักล้าง อบรีด ทุกครั้งที่ให้บริการ แก้วที่ใช้บริการแต่ละราย	1920*	—	—
19.3	การดูแลเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ โดย	1931	—	—	
	19.3.1	จัดเก็บใส่ภาชนะที่สะอาดถูกสุขลักษณะและเหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น		—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
19. สุขอนามัย	19.3.2 สถานที่เก็บผลิตภัณฑ์อยู่ในอุณหภูมิและได้รับแสงสอดคล้องกับสภาพที่เหมาะสมในการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์นั้น	1932	—	—	—
20. การป้องกัน การแพร่ ระบาดจาก โรคติดเชื้อ	20.1 อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มี การ ใช้ งาน โดย คน จำนวนมาก 20.1.1 อุปกรณ์ เครื่องใช้ ทั่วไป (เช่น มือ จับ/ลูบปิดประตู โทรศัพท์) - ได้รับการทำความสะอาดอยู่เสมอ - มีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) เช็ดทำความสะอาดอยู่เสมอ 20.1.2 อ่างล้างเท้า เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำหรับการทำหัตถการ (Treatment) - ล้างด้วยผงซักฟอกทุกครั้งที่ใช้ บริการแก่ผู้ให้บริการแต่ละราย	20111* 20112*	— —	— —	— —



มาตรฐานการให้บริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
20. การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ	<ul style="list-style-type: none"> - แซ่ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ (Disinfectant) ตามคำแนะนำการใช้ น้ำยานั้น 	20221*			
	20.2 พนักงาน 20.2.1 มีอาการหรืออาการแสดงแต่ไม่ชัดเจน - มีมาตรการป้องกันควบคุมการแพร่กระจายที่เหมาะสม (เช่น ใส่หน้ากากอนามัยเมื่อมีน้ำมูกหรือจาม ในกรณีที่ต้องสงสัยว่ามีสาเหตุจากภูมิแพ้)				
	20.2.2 มีใช้หรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าป่วยเป็นโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจเฉียบพลัน - ให้หยุดงานโดยลาป่วย	20222*			

มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (ต่อ)					
20. การป้องกัน การแพร่ ระบาดของ โรคติดต่อ	20.3 ผู้ใช้บริการ	2031*	—	—	—
	20.3.1 มีอาการหรืออาการแสดงคล้าย หรือเป็นไข้หวัด - งดเว้นการใช้บริการผู้ใช้บริการ รายนั้น	2032*	—	—	—
	20.3.2 มีแผลหรือรอยโรคบนผิวหนัง (Skin Lesion) - งดเว้นการใช้บริการที่สัมผัสกับ แผลหรือรอยโรค ๓ นั้น	2033*	—	—	—
	20.3.3 ทั้งนี้ต้องจัดทำเป็นกฎเกณฑ์ แสดง ให้ผู้ใช้บริการทุกคนเห็นได้อย่าง ชัดเจน	2041 2042	—	—	—
	20.4 นำยาล้างมือ (Hand sanitizer) 20.4.1 บรรจุใส่ภาชนะที่ง่ายต่อการใช้ 20.4.2 ตั้งวางในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ				



มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ					
21. การกำกับควบคุม ดูแล การบริการ ของสถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องเชิงสุขภาพให้ เป็นไปตาม มาตรฐานนี้	21.1 มีระบบการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Customer Complain)	2110*	—	—	—
	21.2 มีระบบเพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งหรือ รายงานการบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้	2120*	—	—	—
	21.3 มีการลงทะเบียนการแจ้งหรือรายงาน ดังกล่าวและการดำเนินการที่สืบเนื่อง	2130	—	—	—
	21.4 มีการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นซ้ำ หรือบ่อย ๆ	2140	—	—	—
22. การกำกับควบคุม ดูแล การบริการให้ เป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด	22.1 ได้รับอนุญาตและหรือผ่านการรับรอง มาตรฐานตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่มีสิ่งบังคับใช้อยู่	2210*	—	—	—
	22.2 แสดงใบอนุญาตหรือประกาศรับรอง มาตรฐานไว้ในสถานที่เปิดเผย	2220*	—	—	—

มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
เกณฑ์	ปัจจัยชี้วัด	รหัสปัจจัยชี้วัด	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ (ต่อ)					
23. การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และไม่เปิดเผยเรื่องราวใด ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ	23.1 มีระบบหรือกลไกในการควบคุมและ/หรือ ตรวจจับพนักงานทุกคนให้แสดงความอ่อนน้อมสุภาพ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ และโดยเฉพาะ การไม่พุดถึงผู้ใช้บริการลับหลัง 23.2 มีมาตรการลงโทษขั้นเด็ดขาดต่อพนักงานที่ ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	2310*	—	—	





ประกาศกรมการท้องเที่ยว
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท้องเที่ยวไทย
การจัดบริการในสถานประกอบการท้องเที่ยวเชิงสุขภาพ
มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๓ : ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท้องเที่ยวไทย การจัดบริการในสถานประกอบการท้องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๓ : ๒๕๕๗ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท้องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๔ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท้องเที่ยว กระทรวงการท้องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓ อธิบดีกรมการท้องเที่ยวจึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท้องเที่ยวไทย การจัดบริการในสถานประกอบการท้องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๓ : ๒๕๕๗ ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

ว่าที่ร้อยตรี

(อานุภาพ เกษรสุวรรณ)

อธิบดีกรมการท้องเที่ยว

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

อธิบดีกรมการท่องเที่ยว

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

คณะที่ปรึกษาโครงการ

รศ.ดร.ช่วงโชติ พันธุเวช

นายแพทย์ธานินทร์ สนธิรักษ์

นางสาววรารภรณ์ ฤทธิมาก

ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นายแพทย์เชี่ยวชาญ กรมการแพทย์

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กรมการแพทย์

คณะผู้จัดทำและเรียบเรียง

นางสาวรัตนาวัลย์ ชันติจันฤไชย

ว่าที่ร้อยเอก ลันติพงศ์ บุญเลิศ

นายชิษณุพงศ์ อติลักษณ์เมธี

นางสาวเมธิกา จันฤไชย

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ

เจ้าหน้าที่โครงการ

