



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย  
THAILAND TOURISM STANDARD  
มทท. ๓๑๐ : ๒๕๕๕  
TTS 310 : 2012

การบริการนักท่องเที่ยว  
กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ  
และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์  
**TOURISM SERVICE FOR DISABILITIES,  
SENIOR, FAMILIES WITH YOUNG CHILDREN  
AND PREGNANT WOMAN**

กรมการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

## สารบัญ

เรื่อง           หน้า

คำนำ           ๓

บทนำ           ๔

๑. ขอบข่าย ๕

๒. เอกสารอ้างอิง ๕

๓. บทนิยาม ๕

๔. ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการ ๖

๕. ข้อกำหนดด้านการให้บริการ

๖

๖. ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่ ๗

๗. การตรวจสอบและเกณฑ์ตัดสิน ๙

ภาคผนวก ก แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว ๑๓

กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์

## คำนำ

นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางการตลาด อย่างมีศักยภาพ และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการนักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีการกิจหลักใน การพัฒนาการบริการนักท่องเที่ยว จึงได้จัดทำมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจประเมิน และยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

สำหรับมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ฉบับนี้ จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการพัฒนา และยกระดับการบริการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระดับสากล

กรมการท่องเที่ยว ขอขอบคุณ รศ.ดร.ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และทีมงานศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือและกรุณาสละเวลาให้การจัดทำมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ ฉบับนี้จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

## บทนำ

การที่ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนานาประเทศว่า เป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงามและมีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และคุ้มค่าเงิน ประกอบกับการที่ประเทศไทย ได้รับรางวัล Franklin Delano Roosevelt International Disability Award ประจำปี ค.ศ. ๒๐๐๑ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้ประเทศที่มีผลงานเด่นชัดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการในสังคม และการเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุม The International Conference on Accessible Tourism : ICAT 2007 เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๐ ณ ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้อต่อผู้ที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางการตลาด อย่างมีศักยภาพ และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ แต่เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะต่างๆ ในปัจจุบันไม่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ประสบความยากลำบากที่จะเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงการเข้าบริการท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร / ภัตตาคารห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์ให้บริการข้อมูล ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น

ดังนั้น กรมการท่องเที่ยว จึงกำหนดมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการให้อยู่ในระดับที่มีคุณภาพและอยู่ในระดับมาตรฐาน โดยต้องการให้เป็นมาตรการหนึ่งเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศไทย

# มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์

## ๑ ขอบข่าย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ ใช้สำหรับผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวตามห่วงโซ่คุณค่าซึ่งได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร/ภัตตาคาร บริการขนส่ง ร้านขายของที่ระลึก สถานบันเทิงและนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวและบริการ ข้อมูล สถานีบริการน้ำมัน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในการให้บริการหรือรับบริการ เพื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ ครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ และใช้เพื่อการรับรองคุณภาพการ บริการ ประกอบด้วย ข้อกำหนดคุณภาพการบริการจำนวน ๓ องค์ประกอบหลัก โดยมีอายุการรับรอง ๓ ปี

## ๒ เอกสารอ้างอิง

- ๒.๑ คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ (พิมพ์ครั้งที่ ๔ ฉบับปรับปรุง) โดย สำนักส่งเสริมศักยภาพและสิทธิ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ๒.๒ เอกสารเรื่องตัวอย่างที่ดีในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๒ โดย สำนักส่งเสริมศักยภาพและสิทธิ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

## ๓ บทนิยาม

### ๓.๑ คนพิการ

หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดประกอบกับ มีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้อย่างบุคคลทั่วไป

### ๓.๒ ผู้สูงอายุ

หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป

### ๓.๓ เด็กเล็ก

หมายถึง เด็กตั้งแต่แรกเกิด จนถึงก่อนวัยเรียน

## ๔ ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการ

ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

### ๔.๑ พันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ

ต้องมีพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์เป็นลายลักษณ์อักษร บ่งบอกภาระหน้าที่อย่างชัดเจน

### ๔.๒ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ต้องมีเพิ่มศักยภาพและเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุและครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะและเจตคติ เช่น มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม

### ๔.๓ การแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้า

ต้องมีการรับฟังและจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้า เช่น มีกล่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าประเมินการให้บริการ

## ๕ ข้อกำหนดด้านการให้บริการ

ข้อกำหนดด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

### ๕.๑ การให้บริการ

ต้องมีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

### ๕.๒ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

ต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร เช่น มีบริการเว็บไซต์หน่วยงาน แสดงข้อมูลที่คนพิการสามารถใช้งานได้ (W3C) มีบริการเอกสารข้อมูลอักษรเบรลล์หรือเทคโนโลยีอื่นๆ และมีบริการล่ามภาษามือหรือบริการสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินหรือเทคโนโลยีอื่นๆ

### ๕.๓ การให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก

ต้องมีการให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกเช่น มีบริการเก้าอี้เข็นคนพิการและรถเข็นเด็กบริการที่วางสิ่งของ บริการที่นั่งพัก ทุกระยะ ๒๐๐ เมตร และบริการที่เปลี่ยนผ้าอ้อม

### ๕.๔ การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล

ต้องมีการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล เช่น มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ ไม่หมดอายุและจัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม พร้อมใช้งาน มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายสถานพยาบาลสามารถให้บริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และมีหน่วยพยาบาลเบื้องต้นหรือห้องพยาบาลในหน่วยงาน

### ๕.๕ การให้บริการในการเดินทาง

ต้องมีการให้บริการในการเดินทาง เช่น มีบริการเคลื่อนย้าย (ขึ้น - ลง) พาหนะ มีบริการยานพาหนะ ที่คนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ สามารถร่วมใช้ได้ และมีบริการยานพาหนะสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ (รถตู้ไฮดรอลิคหรืออื่นๆ)

## ๖ ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

### ๖.๑ ที่จอดรถ

ต้องมีที่จอดรถ ที่มีลักษณะดังนี้

- ก) เป็นพื้นที่สี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้างไม่น้อยกว่า ๒.๔ x ๖ เมตร
- ข) มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า ๑ เมตร ตลอดความยาวของที่จอดรถโดยที่ว่างต้องมีลักษณะพื้นผิวเรียบ และมีระดับเสมอกับที่จอดรถ
- ค) มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นอยู่บนพื้นกลางที่จอดรถขนาด ๙๐ x ๙๐ เซนติเมตร
- ง) มีป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ ขนาด ๓๐ x ๓๐ เซนติเมตร ติดสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๒ เมตร ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน
- จ) มีที่จอดรถสำหรับคนพิการใกล้ทางเข้า - ออกอาคาร มากที่สุด

### ๖.๒ ทางลาด

ทางลาดต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- ก) มีความลาดชันไม่เกิน ๑ : ๑๒ (๔.๗๖ องศา)
- ข) ทางลาดที่มีความยาวโดยรวมไม่เกิน ๖ เมตร มีความกว้างไม่น้อยกว่า ๙๐ เซนติเมตร หรือทางลาดที่มีความยาวโดยรวมเกิน ๖ เมตร มีความกว้างไม่น้อยกว่า ๑.๕ เมตร และทางลาดยาวช่วงละไม่เกิน ๖ เมตร ในกรณีที่ทางลาดยาวเกินต้องมีชานพักยาวไม่น้อยกว่า ๑.๕ เมตร คั่นระหว่างช่วงของทางลาด
- ค) ทางลาดยาวตั้งแต่ ๒.๕ เมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้ง ๒ ข้าง ราวจับมีลักษณะกลม มีเส้นผ่านศูนย์กลาง ๓ - ๔ เซนติเมตร

### ๖.๓ ห้องน้ำ/ห้องส้วม

ห้องน้ำ/ห้องส้วมต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- ก) ประตูต้องมีความกว้างสุทธิ ๙๐ เซนติเมตร เป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอกโดยเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศา หรือเป็นแบบบานเลื่อน เปิดปิดได้ง่าย
- ข) พื้นที่ว่างภายในห้องส้วมมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า ๑.๕ เมตร พื้นห้องส้วมมีระดับเสมอพื้นภายนอก หรือมีทางลาดในกรณีเป็นพื้นต่างระดับ
- ค) มีราวจับแนวนอนสูงจากพื้น ๖๐ - ๗๐ เซนติเมตร ยื่นล้าออกมาจากด้านหน้าโถส้วม ๒๕ - ๓๐ เซนติเมตร มีราวจับแนวตั้งต่อจากราวจับแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร
- ง) มีราวจับแบบพับเก็บได้ในแนวราบด้านที่ไม่ชิดผนัง มีระบบล็อกที่ปลดล็อกได้ง่ายห่างจากขอบโถส้วม ๑๕ - ๒๐ เซนติเมตร ยาวไม่น้อยกว่า ๕๕ เซนติเมตร

#### ๖.๔ ป้ายและสัญลักษณ์

ต้องมีสัญลักษณ์รูปคนพิการ มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ป้ายต้องมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ติดอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ทำให้สับสนและมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๖.๕ เคาน์เตอร์

ต้องมีเคาน์เตอร์ติดต่อกับคนพิการสามารถเข้าถึงได้ เคาน์เตอร์ติดต่อกับคนพิการในตำแหน่งที่สามารถสังเกตได้ง่าย ความสูงเมื่อรวมส่วนบนเคาน์เตอร์แล้วต้องสูงระหว่าง ๗๐ - ๗๖ เซนติเมตร พื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้ผู้เก้าอี้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง ส่วนบนเคาน์เตอร์ที่ยื่นออกมาต้องมีความยาวอย่างน้อย ๔๐ เซนติเมตร



## ๗ การตรวจสอบและเกณฑ์ตัดสิน

### ๗.๑ วิธีการตรวจสอบและประเมิน

#### ๗.๑.๑ วิธีการตรวจสอบ

มาตรฐานนี้ จำแนกข้อกำหนดรายการหลักสำหรับมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านการบริหารจัดการ
๒. ด้านการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

โดยมีรายละเอียดของค่าคะแนนเต็มในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม
๑. ด้านการบริหารจัดการ	๑๒
๒. ด้านการให้บริการ	๒๐
๓. ด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่	๒๐
รวม	๕๒

การตรวจสอบตามข้อกำหนดรายการหลักแต่ละด้านให้ปฏิบัติตามที่กำหนดใน ภาคผนวก ก

#### ๗.๑.๒ วิธีการประเมิน

๗.๑.๒.๑ ใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพมาตรฐานการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก ๑๓ ตัวชี้วัด

๗.๑.๒.๒ ทุกตัวชี้วัดต้องประเมินได้คะแนนระดับปานกลางขึ้นไป ถ้าตัวชี้วัดตัวใดตัวหนึ่งได้คะแนนน้อยกว่าระดับปานกลาง จะไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์

๗.๑.๒.๓ ดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ๑๓ ตัวชี้วัด กำหนดให้เป็นแบบมาตราส่วน การประเมินค่า (Rating Scales) มี ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

## ก) วิธีที่ ๑

การให้คะแนนโดยพิจารณาว่าการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดข้อใดมากที่สุด และจะให้ค่าคะแนนในข้อที่เห็นว่าการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ควรได้ในข้อนั้นเพียงข้อเดียว ทั้งนี้จะมีค่าการให้คะแนน ตั้งแต่ ๐ คะแนน ถึง ๔ คะแนน โดยให้ผู้ประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ข้อความที่ต้องการ

## ตัวอย่างการประเมินวิธีที่ ๑

ส่วนที่ ๑ : องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ (สามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)		คะแนน
๑. พันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย และ - เป็นลายลักษณ์อักษร และ - มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการไว้	๔
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย และ - ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และ - มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการไว้	๓
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย และ - เป็นลายลักษณ์อักษร และ - ไม่ได้มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการไว้	๒
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย และ - ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และ - ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการไว้	๑
	<input type="checkbox"/> - ไม่มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย	๐

ตัวอย่างการให้คะแนนในเกณฑ์ หัวข้อ พันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ ประเมินได้ว่าการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์นั้น มีคุณสมบัติตรงกับข้อ “มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ โดยกำหนดไว้ในนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร บ่งบอกภาระหน้าที่อย่างชัดเจน” ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ ๔

## ข) วิธีที่ ๒

การให้คะแนนโดยพิจารณาว่าการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์นั้น มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดข้อใดมากที่สุด และจะให้ค่าคะแนนในข้อที่เห็นว่าการบริการควรได้ในข้อนั้นเพียงข้อเดียว ทั้งนี้จะมีค่าการให้คะแนน ตั้งแต่ ๐ คะแนน ถึง ๒ คะแนน โดยให้ผู้ประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ข้อความที่ต้องการ

## ตัวอย่างการประเมิน วิธีที่ ๒

ส่วนที่ ๒ : องค์ประกอบด้านการให้บริการ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)		คะแนน
๔. การให้บริการ	<input type="checkbox"/> ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความยิ้มแย้มและกระตือรือร้นในการให้บริการ	๑
	<input type="checkbox"/> มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ	๑
	<input type="checkbox"/> ตอบสนองต่อความประสงค์ จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	๑
	<input type="checkbox"/> ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง	๑
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์เลย	๐

## ๗.๒ การกำหนดระดับคะแนนการประเมินผล

## ๑) การคิดคะแนน

$$\sum_{i=1}^n X_i = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

- X หมายถึง ค่าคะแนนที่กรรมการประเมินประจำตัวชี้วัด  
i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัด 1, 2, 3, ... , 13  
n หมายถึง ลำดับที่สุดท้ายของตัวชี้วัด ในที่นี่ได้แก่ 13

## ๒) การประเมินผล

เกณฑ์การแปลความหมายของมาตรฐานการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ นำค่าระดับคะแนนของแต่ละด้านที่ได้แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

## ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงการแปลความหมายของมาตรฐาน

ค่าคะแนน	หมายถึง
๕๐.๐๐ - ๕๒.๐๐	ดีเยี่ยม
๔๗.๐๐ - ๔๙.๕๐	ดี
๔๔.๐๐ - ๔๖.๕๐	ปานกลาง
ไม่เกิน ๔๓.๕๐	ควรปรับปรุง

ตารางที่ ๓ - ๒ แสดงระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด ในองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
๑. ดีเยี่ยม	๑๒	●	
๒. ดี	๑๑	●	
๓. ปานกลาง	๑๐	●	
๔. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน ๙		●

ตารางที่ ๓ - ๓ แสดงระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด ในองค์ประกอบด้านการให้บริการ

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
๑. ดีเยี่ยม	๑๙.๐ - ๒๐.๐	●	
๒. ดี	๑๘.๐ - ๑๘.๕	●	
๓. ปานกลาง	๑๗.๐ - ๑๗.๕	●	
๔. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน ๑๖.๕		●

ตารางที่ ๓ - ๔ แสดงระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด ในองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่

ระดับคุณภาพดัชนีชี้วัด	ระดับคะแนน	ผลการประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
๑. ดีเยี่ยม	๑๙.๐ - ๒๐.๐	●	
๒. ดี	๑๘.๐	●	
๓. ปานกลาง	๑๗.๐	●	
๔. ควรปรับปรุง	ไม่เกิน ๑๖.๐		●

ภาคผนวก ก

(กฎเกณฑ์)

แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว  
กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์

แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ  
และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์

โดย

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ร่วมกับ

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ทำการตรวจประเมิน.....

ชื่อสถานที่.....
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ / ผู้ดูแล.....
ที่ตั้ง.....
หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... เบอร์ติดต่อ.....

ประเภทอาคาร

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สนามบิน/ท่าเรือ       | <input type="checkbox"/> แหล่งท่องเที่ยว    | <input type="checkbox"/> บริการขนส่ง ทางน้ำ/ทางบก                    |
| <input type="checkbox"/> ร้านขายสินค้าที่ระลึก | <input type="checkbox"/> บริการนำเที่ยว     | <input type="checkbox"/> สถานบันเทิง <input type="checkbox"/> ที่พัก |
| <input type="checkbox"/> แหล่งข้อมูลข่าวสาร    | <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร/ภัตตาคาร | <input type="checkbox"/> กิจกรรมการท่องเที่ยว                        |

ผู้ตรวจประเมิน (ชื่อ-นามสกุล) .....
(หน่วยงาน) .....

ผลการให้คะแนน

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม	ผลการให้คะแนน
1. ด้านการบริหารจัดการ	12	
2. ด้านการให้บริการ	20	
3. ด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่	20	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>52</b>	

ระดับมาตรฐาน

- ดีเยี่ยม (50.00 – 52.00 คะแนน)
- ดี (47.00 – 49.50 คะแนน)
- ปานกลาง (44.00 – 46.50 คะแนน)
- ควรปรับปรุง (ไม่เกิน 43.50 คะแนน)

ส่วนที่ 1 : องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ (สามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)		คะแนน
1. พันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการใช้ในนโยบาย และ - เป็นลายลักษณ์อักษร และ - มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการใช้	4
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการใช้ในนโยบาย และ - ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และ - มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการใช้	3
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการใช้ในนโยบาย และ - เป็นลายลักษณ์อักษร และ - ไม่ได้มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการใช้	2
	<input type="checkbox"/> - มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการใช้ในนโยบาย และ - ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และ - ไม่ได้มีการวางแผนการปฏิบัติในการให้บริการใช้	1
	<input type="checkbox"/> - ไม่ได้มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการใช้ในนโยบาย	0
2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม จำนวนมากกว่า 32 ชม. ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี	4
	<input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม จำนวน 32 ชม. ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี	3
	<input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม จำนวน 24 ชม. ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี	2
	<input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม จำนวน 16 ชม. ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี	1
	<input type="checkbox"/> มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม จำนวนน้อยกว่า 16 ชม. ของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี	0
3. การรับฟังและจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนข้อเสนอนะของลูกค้า	<input type="checkbox"/> - มีกล่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าประเมินการให้บริการ และ - มีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (รับฟัง แก้ไข รายงานผล) และ - มีการนำเสนอหัวหน้าตามสายงานบังคับบัญชา และมีการเสนอทางแก้ไขทันที	4
	<input type="checkbox"/> - มีกล่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าประเมินการให้บริการ และ/หรือ - มีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (รับฟัง แก้ไข รายงานผล) และ/หรือ - มีการนำเสนอหัวหน้าตามสายงานบังคับบัญชาและมีการเสนอทางแก้ไขทันทีจำนวน 2 ใน 3 ข้อ	3
	<input type="checkbox"/> - มีกล่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าประเมินการให้บริการ หรือ - มีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (รับฟัง แก้ไข รายงานผล) หรือ - มีการนำเสนอหัวหน้าตามสายงานบังคับบัญชา และมีการเสนอทางแก้ไขทันทีอย่างใดอย่างหนึ่ง	2
	<input type="checkbox"/> - มีการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นระบบ (รับฟัง แก้ไข รายงานผล) หรือ - มีการนำเสนอหัวหน้าตามสายงานบังคับบัญชาแต่ไม่มีการเสนอทางแก้ไขทันทีอย่างใดอย่างหนึ่ง	1
	<input type="checkbox"/> - ไม่มีกล่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าประเมินการให้บริการ และ - ไม่มีจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (รับฟัง แก้ไข รายงานผล) และ - ไม่มีมีการนำเสนอหัวหน้าตามสายงานบังคับบัญชา และมีการเสนอทางแก้ไขทันที	0
ผลรวมคะแนน (ข้อ 1 – 3) ที่ประเมินได้		

- ผลการประเมิน  ดีเยี่ยม (12 คะแนน)  ดี (11 คะแนน)  
 ปานกลาง (10 คะแนน)  ควรปรับปรุง (ไม่เกิน 9 คะแนน)

ส่วนที่ 2 : องค์ประกอบด้านการให้บริการ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		คะแนน
4.การให้บริการ	<input type="checkbox"/> ดือนับนักทองเที่ยวด้วยความยิ้มแย้มและกระตือรือร้นในการให้บริการ	1
	<input type="checkbox"/> มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ	1
	<input type="checkbox"/> ตอบสนองต่อความประสงค์ จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	1
	<input type="checkbox"/> ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการนักทองเที่ยวคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ เลย	0
5.การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	<input type="checkbox"/> มีบริการเว็บไซต์หน่วยงาน แสดงข้อมูลที่คนพิการสามารถใช้งานได้ (เช่น W3C)	2
	<input type="checkbox"/> มีบริการ เอกสารข้อมูลอักษรเบรลล์หรือเทคโนโลยีอื่นๆ	1
	<input type="checkbox"/> มีบริการล่ามภาษามือหรือบริการสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินหรือเทคโนโลยีอื่นๆ	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการนักทองเที่ยวคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ เลย	0
6.การให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก	<input type="checkbox"/> มีบริการเก้าอี้เข็นคนพิการและรถเข็นเด็ก	1
	<input type="checkbox"/> บริการที่วางสิ่งของ	1
	<input type="checkbox"/> บริการที่นั่งพัก ทุกระยะ 200 เมตร	1
	<input type="checkbox"/> บริการที่เปลี่ยนผ้าอ้อม	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการนักทองเที่ยวคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ เลย	0
7.การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล	<input type="checkbox"/> มียามาณัติประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ ไม่หมดอายุและจัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม พร้อมใช้งาน	1
	<input type="checkbox"/> มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายสถานพยาบาลสามารถให้บริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	1.5
	<input type="checkbox"/> มีหน่วยพยาบาลเบื้องต้นหรือห้องพยาบาลในหน่วยงาน	1.5
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล	0
8.การให้บริการในการเดินทาง	<input type="checkbox"/> มีบริการเคลื่อนย้าย (ขึ้น-ลง) พาหนะ	1
	<input type="checkbox"/> มีบริการยานพาหนะที่คนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ สามารถร่วมใช้ได้	1.5
	<input type="checkbox"/> มีบริการยานพาหนะสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ (รถผู้โดยสารรถจักรยานยนต์หรืออื่นๆ)	1.5
	<input type="checkbox"/> ไม่มีการให้บริการนักทองเที่ยวคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ เลย	0
ผลรวมคะแนน (ข้อ 4 – 8) ที่ประเมินได้		

- ผลการประเมิน  ดีเยี่ยม (19 – 20 คะแนน)  ดี (18 – 18.5 คะแนน)  
 ปานกลาง (17 – 17.5 คะแนน)  ควรปรับปรุง (ไม่เกิน 16.5 คะแนน)



ส่วนที่ 3 : องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		คะแนน
9. ที่จอดรถ	<input type="checkbox"/> ที่จอดรถมีลักษณะเป็นพื้นที่สี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้างไม่น้อยกว่า 2.4 x 6 ม.	1
	<input type="checkbox"/> มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า 1 ม. ตลอดความยาวของที่จอดรถโดยที่ว่างต้องมีลักษณะพื้นผิวเรียบและมีระดับเสมอกับที่จอดรถ	1
	<input type="checkbox"/> มีสัญลักษณ์ผู้พิการบนพื้นอยู่บนพื้นกลางที่จอดรถ ขนาด 90 x 90 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> มีป้ายสัญลักษณ์ผู้พิการ ขนาด 30 x 30 ซม. ติดสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 2 ม. ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน	1
	<input type="checkbox"/> มีที่จอดรถสำหรับคนพิการใกล้ทางเข้า-ออกอาคาร มากที่สุด	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ	0
10. ทางลาด	<input type="checkbox"/> ทางลาดต้องมีความลาดชันไม่เกิน 1:12 (4.76 องศา)	1
	<input type="checkbox"/> ทางลาดที่มีความยาวโดยรวมไม่เกิน 6 ม. มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 ซม. หรือทางลาดมีความยาวโดยรวมเกิน 6 ม. มีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 ม. และทางลาดยาวช่วงละไม่เกิน 6 ม. ในกรณีที่ทางลาดยาวเกินต้องมีรั้วกันพยวไม่น้อยกว่า 1.5 ม. คั่นระหว่างช่วงของทางลาด	1
	<input type="checkbox"/> ทางลาดยาวตั้งแต่ 2.5 ม. ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้ง 2 ข้าง	1
	<input type="checkbox"/> ราวจับมีลักษณะกลม มีเส้นผ่านศูนย์กลาง 3-4 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีทางลาดในบริเวณพื้นที่เปลี่ยนระดับ	0
11. ห้องน้ำ / ห้องลิฟต์	<input type="checkbox"/> ประตู ต้องมีความกว้างสุทธิ 90 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> ประตูเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอกโดยเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศาหรือเป็นแบบบานเลื่อน เปิดปิดได้ง่าย	1
	<input type="checkbox"/> พื้นที่ว่างภายในห้องลิฟต์มีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1.5 ม.	1
	<input type="checkbox"/> พื้นห้องลิฟต์มีระดับเสมอพื้นภายนอกหรือมีทางลาดในกรณีเป็นพื้นต่างระดับ	1
	<input type="checkbox"/> มีราวจับแนวอนสูงจากพื้น 60-70 ซม. ยื่นล้ำออกมาจากด้านหน้าลิฟต์ 25-30 ซม. มีราวจับแนวตั้งต่อจากราวจับแนวอนขึ้นไปอย่างน้อย 60 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> มีราวจับแบบพับเก็บได้ในแนวราบด้านที่ไม่ชิดผนัง มีระบบล็อคที่ปลดล็อคได้ง่ายห่างจากขอบลิฟต์ 15-20 ซม. ยาวไม่น้อยกว่า 55 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> ระยะกึ่งกลางของลิฟต์ห่างจากผนังด้านข้าง 45-50 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีห้องน้ำคนพิการ	0
12. ป้าย สัญลักษณ์	<input type="checkbox"/> มีสัญลักษณ์ผู้พิการพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน สัญลักษณ์เป็นสีขาว หรือกลับกัน	1
	<input type="checkbox"/> มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ติดอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ทำให้สับสน	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีป้าย สัญลักษณ์ คนพิการ	0
13. เคาน์เตอร์	<input type="checkbox"/> มีเคาน์เตอร์ติดต่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ สูง 70-76 ซม. พื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ไม่มีสิ่งกีดขวาง ส่วนล่างใต้เคาน์เตอร์มีความสูงมากกว่า 60 ซม.	1
	<input type="checkbox"/> ส่วนบนเคาน์เตอร์ที่ยื่นออกมาควรมีความยาวอย่างน้อย 40 เซนติเมตร	1
	<input type="checkbox"/> ไม่มีเคาน์เตอร์ติดต่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้	0
ผลรวมคะแนน (ข้อ 9 – 13) ที่ประเมินได้		

ผลการประเมิน

ดีเยี่ยม (19 – 20 คะแนน)

ดี (18 คะแนน)

ปานกลาง (17 คะแนน)

ควรปรับปรุง (ไม่เกิน 16 คะแนน)