

หน่วยที่ ๖


มาตรฐานการบริการใน
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว




หัวข้อเรื่อง




๖.๑ มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย



๖.๒ มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการ
ท่องเที่ยว



๖.๓ มาตรฐานการส่งเสริม
การท่องเที่ยว



๖.๔ จรรยาบรรณวิชาชีพของ
ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว



๖.๑ มาตรฐานการ
ท่องเที่ยวไทย



๖.๑.๑ เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการ ท่องเที่ยวไทย

กรมการท่องเที่ยวได้จัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยให้ครอบคลุมทุกมิติของการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานตลอดจนได้ดำเนินการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานในการท่องเที่ยวไทย



รูปที่ ๖.๑ เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
(ที่มา: thaits.org)

ความหมายเครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

ช้าง : เป็นสัตว์สัญลักษณ์ประจำชาติไทย

ลายประจำยาม : มีความหมายในการปกป้องภัยอันตรายแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือน
สีน้ำเงิน หมายถึง ความสุขุม หนักแน่น เรียบง่ายและควมมีอัธยาศัยของบุคลากร
ใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สีแดง หมายถึง ความกระตือรือร้น ความกระฉับกระเฉง ในการให้บริการที่ทันสมัย
ให้ความอบอุ่นแก่แขกผู้มาเยือน

สีฟ้า หมายถึง ท้องฟ้าที่แจ่มใสของบรรยากาศ ความสงบเย็น ความสุขสบาย ความ
สนุกสนานเมื่อมาท่องเที่ยวประเทศไทย

สีเขียว หมายถึง สีแห่งความอุดมสมบูรณ์ความเขียวขจีของแม่ไม้และพรรณพืช

สีเหลืองทอง หมายถึง พลังแห่งความสง่างามของโบราณสถานและโบราณวัตถุที่บ่ง
บอกถึงความรุ่งเรืองทางวัฒนธรรมของประเทศไทย



๖.๑.๒ มาตรฐานการ ท่องเที่ยวไทย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

กรมการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว มาตรฐานด้านกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานด้านแหล่งท่องเที่ยว และมาตรฐานด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รวมทั้งนำมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยไปสู่การปฏิบัติ สร้างความน่าเชื่อถือและยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

กรมการท่องเที่ยวได้กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ทั้ง ๗ ด้าน จำนวนรวม ๕๖ มาตรฐาน(กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ๒๕๕๗) รายละเอียดดังต่อไปนี้

รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-200	มาตรฐานที่พัก Accommodation Standard for Tourism จำนวน 6 มาตรฐาน
201	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานที่พักสัมพัทธ์วัฒนธรรมชนบท Home Stay Standard
202	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานโรงแรม 5 ดาว Accommodation Standard for Tourism (Hotel) Part 1 : 5 Stars
202	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานโรงแรม 1-4 ดาว Accommodation Standard for Tourism (Hotel) Part 2 : 1-4 Stars
203	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานรีสอร์ท 5 ดาว Accommodation Standard for Tourism (Resort) Part 1 : 5 Stars
203	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานรีสอร์ท 1-4 ดาว Accommodation Standard for Tourism (Resort) Part 2 : 1-4 Stars
204	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทบริการห้องชุด Service Apartment Standard
205	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานเกสต์เฮาส์ Guesthouse Standard
206	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว Accommodation Standard for Long stay Tourism



รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน (ต่อ)

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-300	มาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยว Service Standard for Tourism จำนวน 14 มาตรฐาน
301	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว Food Service Standard for Tourism
302	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวระดับสากล Public Restroom Standard for Tourism (International Level)
303	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานเรือรับจ้างน้ำเที่ยว Tourism Boat Standard
304	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานเรือภัตตาคาร Dinner Cruise Standard
305	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว Halal Food Service Standard for Tourism
306	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) Souvenir Shop Service Standard for Tourism
307	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าอัญมณี) Souvenir Shop (Gem Stone Products) Service Standard
308	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว Tourist Information Center Standard
309	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแพบริการเพื่อการท่องเที่ยว Tourist Service Rafting Standard
310	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ Tourism Service Standard for Disabilities, Senior, Families with Young Children and Pregnant Women



รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน (ต่อ)

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-300	มาตรฐานบริการเพื่อการท่องเที่ยว Service Standard for Tourism จำนวน 14 มาตรฐาน
311	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว –Van Service Standard for Tourism
312	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว Service and Safety Standard in Shopping Center for Tourism
313	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสำหรับนักท่องเที่ยว –Bus Service Standard for Tourism
314	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานร้านอาหารฮาลาลขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว Halal Restaurant Standard for Tourism (Small)
STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-400	มาตรฐานกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Activities Standard จำนวน 13 มาตรฐาน
401	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมเดินป่า Trekking Standard
402	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมดูนก Bird Watching Standard
403	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมปีนหน้าผา Rock Climbing Standard
404	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมล่องแก่ง Rafting Standard
405	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมดำน้ำ Diving Standard



รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน (ต่อ)

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-400	มาตรฐานกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Activities Standard จำนวน 13 มาตรฐาน
406	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมดูพรรณไม้ป่า Flora Observation Standard
407	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมดูผีเสื้อ Butterfly Observation Standard
408	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการจัดกิจกรรมค่ายพักแรม Camping Standard
409	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมเรือแคนู-คายัก Canoeing/Kayaking Standard
410	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการจัดกิจกรรมปางช้างเพื่อการท่องเที่ยว Elephant Camping Standard for Tourism
411	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐาน Eco Lodge Eco Lodging Standard
412	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานการจัดกิจกรรมเจ็ตสกีเพื่อการท่องเที่ยว Jet Ski Standard
413	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานกิจกรรมจักรยานเพื่อการท่องเที่ยว Bicycle standard for tourism
STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-500	มาตรฐานอาชีพด้านท่องเที่ยว Tourism Career Standard จำนวน 1 มาตรฐาน
501	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อการท่องเที่ยว Food Production Standard for Tourism

รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน (ต่อ)

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-600	มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว Tourism Attraction Standard จำนวน 15 มาตรฐาน
601	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ Ecotourism Attraction Standard
602	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ Hot Spring for Health Tourism Attraction Standard
603	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ Natural Attraction Standard
604	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ Historical Attraction Standard
605	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม Cultural Attraction Standard
606	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อันทนาการ Recreational Attraction Standard
607	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวศิลปวิทยาการ Arts and Sciences Educational Attraction Standard
608	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก Natural Attraction-Waterfall Standard
609	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด Natural Attraction-Beach Standard
610	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ Natural Attraction-Islands Standard
611	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง Natural Attraction-Rapids Standard
612	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทถ้ำ Natural Attraction-Caves Standard

รายชื่อมาตรฐานการท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน (ต่อ)

STANDARD CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-600	มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว Tourism Attraction Standard จำนวน 15 มาตรฐาน
613	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร Agrotourism Standard
614	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทธรณีวิทยา Natural Attraction-Geology Standard
615	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว Tourism Destination Management Standard
CODE	รายชื่อมาตรฐาน
TTS-700	มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ Tour Business and Tourist Guide Standard จำนวน 2 มาตรฐาน
	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว Tour Business Standard ● มาตรฐานมัคคุเทศก์ Tourist Guide Standard





๖.๒ มาตรฐาน
บริการอาหารเพื่อ
การท่องเที่ยว



กรมการท่องเที่ยว (๒๕๕๓) กล่าวว่า เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ร้านอาหารจึงต้องจัดการปรับปรุงดูแลร้านอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร มีกรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard for Tourism) ประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ ๒๐ เกณฑ์ และ ๗๗ ตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ สถานที่ ประกอบด้วย

๑. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร

- ๑.๑ สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ
- ๑.๒ พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว
- ๑.๓ ผนัง เพดานควรทาสีอ่อน เพื่อให้ร้านสว่าง สามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่าย
- ๑.๔ มีแสงสว่างเพียงพอ
- ๑.๕ มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน
- ๑.๖ โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ
- ๑.๗ ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน
- ๑.๘ พื้นโต๊ะที่ใช้เตรียมปรุงอาหารต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร

๒. สถานที่รับประทานอาหาร

- ๒.๑ สะอาดเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ
- ๒.๒ โต๊ะ เก้าอี้ แข็งแรง
- ๒.๓ มีแสงสว่างเพียงพอ
- ๒.๔ มีการระบายอากาศที่ดี ในกรณีห้องรับประทานอาหารที่เครื่องปรับอากาศ ต้องมีพัดลมดูดอากาศ
- ๒.๕ ติดเครื่องหมายห้ามสูบบุหรี่ไว้ในสถานที่ที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่

๓. ห้องสุขา

- ๓.๑ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ
- ๓.๒ แยกการใช้ ชาย-หญิง (ห้องน้ำพนักงานและลูกค้า)
- ๓.๓ มีส่วนบริการแก่ผู้พิการ
- ๓.๔ สุขาตั้งอยู่ในส่วนพื้นที่ที่เหมาะสม
- ๓.๕ มีอ่างล้างมือที่ใช้ได้ดี



องค์ประกอบที่ ๒ อาหาร ประกอบด้วย

๑. เนื้อสัตว์

- ๑.๑ สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
- ๑.๒ ล้างให้สะอาด ก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน
- ๑.๓ เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า ๕ องศาเซลเซียส

๒. ผัก ผลไม้

- ๒.๑ สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
- ๒.๒ ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน
- ๒.๓ จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม

๓. น้ำดื่ม เครื่องดื่ม

- ๓.๑ สะอาด ถูกสุขอนามัย
- ๓.๒ ต้องจัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด
- ๓.๓ ภาชนะจัดเก็บน้ำดื่ม เครื่องดื่มต้องมีก๊อกหรือทางเทริน้ำ
- ๓.๔ ภาชนะที่ใช้ตักต้องมีด้ามยาว
- ๓.๕ วางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร

๔. น้ำแข็ง

- ๔.๑ สะอาด ถูกสุขอนามัย มีเครื่องหมายรับรองทางราชการโรงงานได้รับการรับรองเรื่องหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice-GMP)
- ๔.๒ เก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด
- ๔.๓ จัดตั้งวางอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร
- ๔.๔ ภาชนะที่ใช้ตักต้องมีด้ามยาว
- ๔.๕ ไม่นำอาหาร ผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใด มาแช่ปนกับน้ำแข็งที่ใช้ในการบริโภค

๕. สารปรุงแต่ง

- ๕.๑ มีความปลอดภัยมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ
- ๕.๒ เก็บในภาชนะที่ไม่สร้างพิษ มีภาชนะปกปิดสะอาด

