



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 194-2565

การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว
BUS RENTAL SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-655-8

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 194-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ให้บริการ
รถเช่าโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ขอรับบริการ
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรอง
ผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี
และสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้
เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานการบริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ. ศ. ๒๕๒๒ หรือ พระราชบัญญัติ จราจรทางบก พ. ศ. ๒๕๒๒

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการ
ท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 194-2565 ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพด้านการบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะการบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวที่มีสถานที่ตั้งบริการ ที่จดทะเบียนประเภท รถโดยสารให้เช่าเพื่อการท่องเที่ยวกับกรมการขนส่งทางบก ที่ผู้ประกอบการให้บริการนำเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ ให้ไปถึงจุดหมายที่ได้รับความนิยม เช่น ใช้เพื่อการท่องเที่ยว

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง การบริการที่ผู้ให้บริการตกลงทำสัญญาให้เช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว กับผู้ต้องการใช้รถ โดยกำหนดอัตราค่าเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวและเงื่อนไขต่างๆ ของการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวไว้ในสัญญา
- 2.2 **รถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง รถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวไม่ประจำทางที่ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสันทนาการโดยไม่จำกัดเส้นทาง ที่จดทะเบียนประเภทรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวบริการให้เช่ากับกรมการขนส่งทางบก
- 2.3 **ผู้ประกอบการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวให้เช่าสำหรับนักท่องเที่ยว

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
- ผู้ประกอบการต้อง
- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับการอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ให้ประกอบกิจการการบริการให้เช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว กระบวนการเปลี่ยนรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวคันใหม่ ในกรณีที่รถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวขัดข้องในระหว่างใช้งาน
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด เช่น สัญญาเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว เอกสารการประกันภัยรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2.3 ในกรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจกัน

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น บุคลากรที่รู้วิธีการบังคับรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว และขับรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวได้ดี กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพรถ เช่น ความปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษา การควบคุมความเร็วในการขับขี่ การเตรียมความพร้อมในการเดินทางจุดเสี่ยง
- (2) มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์บันทึก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับที่นั่ง
- (3) มีระบบการจัดการอุบัติเหตุ เช่น แนวทางการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน กระบวนการจัดการอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์การจัดการอุบัติเหตุ การประกันภัย
- (4) มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านชุมชน เช่น ระบบการจัดการขยะ สิ่งปฏิภูล การควบคุมมลพิษ
- (5) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับรอกเอกสารสัญญาการเช่ารถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว แยกเป็นสัดส่วน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร
- (6) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆเหล่านั้น ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น อุปกรณ์วัดลมยาง ประตูดุกฉนิน อุปกรณ์ดับเพลิง และอุปกรณ์เคาะกระจก

- (7) รถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวที่ให้บริการ ต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงประจำปี แผนการตรวจสอบสภาพรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว และการทำความสะอาดก่อนส่งมอบลูกค้า กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวในระหว่างการใช้งานต้องมีรถสำรองให้ผู้เช่า
- (8) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ
- (9) มีการตรวจสอบเครื่องยนต์และซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
- (10) มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ
- (11) มีการเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ
- (12) มีการจัดอุปกรณ์รองรับขยะ
- (13) มีการติดตั้งระบบ GPS ที่พร้อมใช้งาน

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ประกอบการต้อง

- (1) พิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ระบบเครื่องยนต์ไม่มีปัญหาระหว่างให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อผู้โดยสารและวางสัมภาระ
- (2) จัดสภาพการทำงานให้เหมาะสม เช่น ช่วงระยะเวลาในการทำงานเพื่อป้องกันความเหนื่อยล้า

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง เช่น ข้อกำหนดการรับรถคืนจากผู้เช่า ข้อกำหนดของการเปลี่ยนรถคันใหม่เมื่อรถไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ในระหว่างการใช้งาน สถานะที่รับ-ส่งรถคืน
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การประกันรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการให้บริการ เช่น การรับประกัน การบริการรับ-ส่งรถ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ และการชดเชยค่าเสียหายตามสัญญา หากเกิดอุบัติเหตุ เหตุจากความผิดโดยลูกค้า

- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ เช่น รุ่น/ชนิดรถ การเปลี่ยนรถคันใหม่
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ประเภทรถ/รุ่นรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว การบริการซ่อมบำรุง การประกันภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่สั่งซื้อ เช่น การซ่อมบำรุงรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้ เช่น สถานะการคืนรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนรถใหม่
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้โดยไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-