



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 202-2565

การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์

MOTORCYCLE TYRES REPLACEMENT SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-663-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์

มอก. เอส 202-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดี และสม่ำเสมอ จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ และกฎหมายฉบับที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง (หากมีการแก้ไขปรับปรุงให้อ้างอิงตามฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2545

ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2548

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

กฎกระทรวงกำหนดประเภทอาคารควบคุมการใช้ พ.ศ. 2552

พระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. 2518

ข้อบัญญัติท้องถิ่น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๑๔ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 202-2565 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ในสถานประกอบการ โดยครอบคลุมทั้งกรณีการเปลี่ยนยางที่ล้อยังประกอบอยู่กับรถจักรยานยนต์และกรณีการเปลี่ยนยางที่ล้อถูกถอดออกจากตัวรถจักรยานยนต์แล้วตามข้อตกลงกับลูกค้า
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงการบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์นอกสถานประกอบการ การปะหรือการเชื่อมยางรถจักรยานยนต์

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ หมายถึง การให้บริการถอดยางจากล้อรถจักรยานยนต์และเปลี่ยนยางเส้นอื่นเข้าไปแทนยางเดิมที่ติดมากับล้อของรถจักรยานยนต์ พร้อมตรวจสอบความใช้ได้ ตามข้อตกลงกับลูกค้า

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ให้ชัดเจนพร้อมจัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

กรณีเป็นนิติบุคคลต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ และสื่อสารภายในองค์กร ให้เป็นที่เข้าใจกัน

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) จัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่เปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ ที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น บุคลากรที่มีประสบการณ์การเปลี่ยนยางรถจักรยานยนต์ กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็น และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพหรือหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ ต้องบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม และ บันทึกภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อผลบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการสิ้นเสเทียน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ขอบข่ายและขั้นตอนของการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น เส้นผ่านศูนย์กลางวงล้อ ขนาด ประเภทใช้งาน โครงสร้าง ชื่อผู้ผลิตหรือชื่อทางการค้า หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถใช้ชี้บ่งคุณลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อรุ่น สัปดาห์ที่ผลิต ของยางรถจักรยานยนต์ ระยะเวลาในการให้บริการ การรับประกัน ตามข้อตกลงกับลูกค้า

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอบข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งใช้บริการ ความคืบหน้าของงาน การรับประกัน
- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารเช่นบันทึกการรับงาน โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ใช้บริการ
 - ขอบข่ายของการบริการ (ข้อมูลตามข้อ 3.4.2.1 และรายละเอียดของการบริการ)
 - ระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - เงื่อนไขการรับประกันผลงาน (ถ้ามี)

- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนข้อตกลงซ้ำอีกครั้ง และเป็นที่ยอมรับของ ทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการ ดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บ หลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสาร หรือข้อมูลอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบงานรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ใช้เครื่องมือ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมถึงวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานทางวิชาชีพที่ เกี่ยวข้อง มีการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลการบริการที่เป็นไปตาม ข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) มีการตรวจสอบผลการให้บริการ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการก่อนการส่งมอบ อาจมีการ จัดเก็บประวัติของลูกค้า

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไป ตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและ ต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับ ลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการ ชดใช้ให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก่อนการส่งมอบให้ทำการประเมินความสำคัญ ผลกระทบ และตัดสินใจว่าสามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดได้หรือไม่ กรณีที่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยให้ทำการแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น พบข้อบกพร่องร่องรอยความเสียหายของยางที่เปลี่ยนให้ลูกค้า การประกอบชิ้นส่วนไม่ครบถ้วน
- (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าทราบและพิจารณาถึง ความเสี่ยง ผลกระทบ โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วกลับมาแก้ไขกรณีที่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัย
- (3) กรณีที่ประเมินความสำคัญ ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วสามารถยอมรับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดร่วมกับลูกค้าแล้ว เช่น การเปลี่ยนยางผิดขนาดจากที่ตกลงไว้ การเติมลมยางผิดไปจากคู่มือหรือข้อเสนอแนะของผู้ผลิต ให้บันทึกผลการยอมรับหรือภายใต้เงื่อนไขใดๆไว้เป็นหลักฐาน

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบการจัดการ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ผู้มีอำนาจในการจัดการความเป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
 - (4) รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบหรือโดยยังมิได้รับความยินยอมจากลูกค้ายกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
-