



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI INDUSTRIAL STANDARD for SMEs

มอก. เอส 254-2566

การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็ก เพื่อการท่องเที่ยว

ELECTRIC VEHICLES RENTAL SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-443-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็ก
เพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 254-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวบริเวณอุทยาน สวนสาธารณะของประเทศไทย การให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการอย่างมีระบบบริหารที่ดี และดำเนินการอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภtnี้ให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส บริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ท่องเที่ยว ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ. ศ. 2522 หรือ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ. ศ. 2522

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดกำลังของมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้ขับเคลื่อนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2563



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๕ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 254-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 254-2566 ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็ก

เพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีขนาดที่นั่งไม่เกิน 10 ที่นั่งรวมคนขับ วัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่จำกัด เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ สวนสาธารณะ และพื้นที่เฉพาะอื่นๆ ที่มีการควบคุมเส้นทางการท่องเที่ยว
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการบริการเพื่อการเดินทางและการขนส่งบนถนนสาธารณะ

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง การจัดการรถไฟฟ้าขนาดเล็กไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวได้เช่าเพื่อการท่องเที่ยว
- 2.2 รถยนต์ไฟฟ้า หมายถึง รถยนต์ที่ขับเคลื่อนโดยใช้มอเตอร์ไฟฟ้า ไม่ต้องใช้น้ำมันหรือก๊าซ จึงไม่ปล่อยมลพิษทางอากาศและเสียง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการ ต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพนำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบการ การบริการให้เช่ารถยนต์ไฟฟ้าขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยวต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ตอกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า
- (3) สนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต้องมีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น บุคลากรที่รู้วิธีการบังคับรถเพื่อการท่องเที่ยว และขับรถไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยวได้ดี บุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้เช่ารถไฟฟ้าเพื่อท่องเที่ยว
- (3) จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) มีสถานประกอบการที่เป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น และมีการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- (3) มีการตรวจสอบรถไฟฟ้าก่อนให้บริการ เช่น การทำความสะอาด มีการตรวจสอบแบตเตอรี่ไฟฟ้า การทำงานของระบบเครื่องยนต์
- (4) มีการซื้อประกันไฟฟ้า เช่น ระบุหมายเลข ติดป้ายชื่อ
- (5) มีป้ายแสดงอัตราค่าบริการในลักษณะที่เหมาะสม ที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการทราบอัตราค่าบริการได้ชัดเจน เช่น แผ่นป้ายขนาดเล็ก บัตรแสดงราคา
- (6) มีพื้นที่สำหรับติดต่อกับลูกค้า พื้นที่ทำสัญญาการเช่ารถไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยว แยกเป็น สัดส่วน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้พักรอ
- (7) ควรจัดให้มีชุดแต่งกายสำหรับพนักงานบริการขับรถที่สะอาดและเรียบร้อย (ตามความเหมาะสม)

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า ครบถ้วนทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (3) กำหนดมาตรฐานเงื่อนไขข้อตกลงในการตรวจสอบสภาพเมื่อส่งคืน

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้าและกฎหมายกำหนด เช่น ประเภทรถ จำนวนที่นั่ง อุปกรณ์เสริมเพื่อป้องกันความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาการส่งมอบ ระยะเวลาหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ข้อปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เช่น หมายเลขโทรศัพท์
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน คำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการ ต้อง

- (1) จัดซื้ออะไหล่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการบริการตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ รวมถึงการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินหรือประสบอุบัติเหตุ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง เช่น ประเภท ขนาด ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนด ของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบถามได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ เปลี่ยนอัตราค่าบริการ
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย และควรมีการระบุระยะเวลาจัดเก็บเอกสาร เช่น 3 ปี