

### 1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ เป็นเอกสารที่แสดงรูปแบบการตรวจตามมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินและการรับรอง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการรถตู้ ประเภทขนส่งไม่ประจำทาง ที่ให้บริการรถตู้สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว

### 2. คำจำกัดความ

- 2.1 **ศูนย์ฯ** หมายถึง ศูนย์รับรองระบบมาตรฐานนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2.2 **การรับรอง** หมายถึง การให้การรับรองระบบการผลิต ผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการตามมาตรฐาน
- 2.3 **ผู้ยื่นคำขอ** หมายถึง ผู้ประกอบการ นิติบุคคล หรือลูกค้าที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง
- 2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากศูนย์ฯ
- 2.5 **รถตู้** หมายถึง รถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินค้าโดยไม่จำกัดเส้นทาง เป็นรถตู้ปรับอากาศขนาดกลางมีระวางที่นั่ง 10-11 ที่นั่ง

### 3. คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ

- 3.1 มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด และ
- 3.2 เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง และให้บริการสำหรับการท่องเที่ยว

### 4. การตรวจประเมิน และรับรอง

- 4.1 ผู้ที่ยื่นคำขอต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ใน หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)

- 4.2 ต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการรับคำขอ ที่ศูนย์ฯ กำหนด
- 4.3 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินและรับรองได้ ศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.4 ก่อนมีการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ จะจัดส่งใบเสนอราคาให้กับผู้ยื่นคำขอเพื่ออนุมัติ
- 4.5 ก่อนการตรวจประเมินจะมีการนำส่งแผนการตรวจประเมินให้แก่ผู้ยื่นคำขอก่อน รวมถึงแจ้งรายการเอกสารที่ต้องจัดเตรียม
- 4.6 การดำเนินการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ ได้กำหนดไว้ได้แก่
  - การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (Initial audit)
  - การตรวจติดตามการรับรอง
  - การตรวจต่ออายุการรับรอง
  - การตรวจกรณีพิเศษ
- 4.7 ดำเนินการตรวจประเมินรถตู้ปรับอากาศในองค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ ศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจประเมินรถตู้ปรับอากาศตามขอบข่ายที่ผู้ยื่นคำขอจนครบจำนวนตามใบรับคำขอการรับรอง (FPC-13-01) และจะให้การรับรองเป็นรายคันที่ทำการตรวจประเมิน
- 4.8 กรณีผู้ยื่นคำขอเตรียมรถตู้ปรับอากาศไว้ให้ตรวจประเมินไม่ครบตามจำนวนตามใบรับคำขอการรับรอง (FPC-13-01) ในวันที่ตรวจประเมิน ศูนย์ฯ จะต้องดำเนินการนัดประสานงานในการตรวจประเมินจนครบจำนวนตามขอบข่ายที่ยื่นคำขอ
- 4.9 หลังจากการตรวจประเมินจะมีการแจ้งผลคะแนนและข้อบกพร่อง ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.10 กรณีการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมินให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่ศูนย์ฯ ได้

กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลการแก้ไขไม่ส่งผลกระทบต่อคะแนนที่ได้ในวันตรวจประเมิน หลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องของผู้ยื่นคำขอ ศูนย์ฯ จะดำเนินการปรับเป็นคะแนน หลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้ยื่นคำขอกิ่งหนึ่งของข้อบกพร่อง

4.11 หากกระบวนการตรวจประเมินและแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการประชุมให้การรับรอง และแจ้งผลภายใน 30 วันทำการ (ทั้งกรณีได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรอง)

4.12 หากมีมติให้การรับรอง ศูนย์ฯ จะดำเนินการจัดทำใบรับรอง ลงนาม และจัดส่งผู้ได้รับการรับรองสามารถขอใบรับรองเพิ่มเติม โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ศูนย์ฯ พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมตามอัตราที่กำหนด เรียบร้อยแล้ว

### 5. เกณฑ์การรับรอง

#### 5.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน

การตรวจประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ยื่นคำขอในการประเมิน ประกอบไปด้วย 3 ข้อ (แสดงในเล่มมาตรฐาน) ซึ่งต้อง “ผ่าน” ทั้งหมด หาก “ไม่ผ่าน” เกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งจะไม่ได้รับการประเมินเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

#### ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐาน

ตามข้อกำหนดของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศเพื่อการท่องเที่ยว ได้กำหนดดัชนีชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. สภาพตัวรถตู้ (19 ตัวชี้วัด)/ 2. คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ (14 ตัวชี้วัด)/ 3. การจัดการองค์กร (23 ตัวชี้วัด)/ 4. การจัดการด้านอุบัติเหตุ (6 ตัวชี้วัด) และ 5. การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม (3 ตัวชี้วัด)

วิธีการให้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัดมี 2 วิธี คือ

- ประเมินตามคะแนน ตั้งแต่ 0-3 และไม่ปฏิบัติ เนื่องจากองค์กรผู้ขอไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามบริษัท เป็น N/A มีจำนวน 35 ตัวชี้วัด
- ประเมิน มี (3 คะแนน) และ ไม่มี (0 คะแนน) มีจำนวน 29 ตัวชี้วัด

ผลการประเมินคะแนนจากตัวชี้วัด นำมาคำนวณหาค่า

QI ของแต่ละองค์ประกอบ และ SQI ตามสูตร ดังนี้

$$QI = (A \times Q) / (A - K)$$

$$\text{และ } SQI = \frac{(W_1 \times Q_1) + (W_2 \times Q_2) + \dots + (W_5 \times Q_5)}{(A_1 - K_1) + (A_2 - K_2) + \dots + (A_5 - K_5)}$$

โดยที่

QI คือ ค่าคะแนนรวมที่ปรับแก้แล้ว

SQI คือ ดัชนีคุณภาพบริการ

A คือ จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบ

Q คือ ค่าคะแนนรวมจากการประเมินในองค์ประกอบ

K คือ จำนวนตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ได้ N/A

W คือ ค่าถ่วงน้ำหนัก

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อ “ผ่าน” การประเมินประกอบด้วย 3 เงื่อนไข ดังนี้

- ต้องมีค่า SQI ในทุกองค์ประกอบ มากกว่า ร้อยละ 70 และ
- ค่า SQI ต้องมากกว่า 200 คะแนน หรือร้อยละ 70 ของค่าสูงสุด และ (ค่าคะแนนสูงสุด SQI เท่ากับ 300 คะแนน)
- ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐานที่ ศูนย์ฯ กำหนดไว้

## 5.2 ตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ

เกณฑ์ ข้อ 1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ

ตัวชี้วัด 1 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ

ตัวชี้วัด 3 เครื่องยนต์มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

ตัวชี้วัด 5 ยางรถมีความสมบูรณ์

ตัวชี้วัด 6 ระบบเชื้อเพลิงมีการติดตั้งตามมาตรฐานของผู้ผลิต หรือมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด

เกณฑ์ ข้อ 1.2 ลักษณะภายในของรถ

ตัวชี้วัด 12 เข็มขัดนิรภัยมีทุกเบาะที่นั่ง อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสามารถใช้งานได้

ตัวชี้วัด 14 การติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

ตัวชี้วัด 16 การติดตั้งระบบ GPS ที่พร้อมใช้งาน

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ

เกณฑ์ ข้อ 2.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด 14 การหยุดพักไม่น้อยกว่า 30 นาที เมื่อมีการขับรถ 4 ชั่วโมงแล้ว

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กร

เกณฑ์ ข้อ 3.1 สำนักงาน

ตัวชี้วัด 1 การได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือตามข้อบังคับของท้องถิ่น

เกณฑ์ ข้อ 3.4 พนักงานขับรถ

ตัวชี้วัด 10 การตรวจสอบสุขภาพและไม่เป็นโรคติดต่อ

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านอุบัติเหตุ

เกณฑ์ ข้อ 4.1 การจัดเตรียมก่อนการให้บริการ

ตัวชี้วัด 1 การจัดทำประกันภัยสำหรับพนักงานขับรถ ผู้โดยสาร และรถ

## 5.3 เงื่อนไข ก๊าซลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน และ ยกเลิก การรับรอง สำหรับผู้ได้รับการรับรอง

ศูนย์ฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง ไว้ดังหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-02) ทั้งนี้ผู้ได้รับการรับรอง ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องมีการตรวจติดตามอย่างน้อย 2 ครั้ง ตลอดอายุการรับรอง

## 6. การร้องเรียน และการอุทธรณ์

การยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ หรือการยื่นอุทธรณ์ต่อผลการพิจารณารับรองของศูนย์ฯ สามารถยื่นผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล โทรสาร หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข ทบทวนการแก้ไข ตามกระบวนการที่กำหนด และแจ้งการแก้ไข ข้อร้องเรียนพร้อมเหตุผล หรือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินของศูนย์ฯ ให้กับผู้ร้องเรียนหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ

## 7. ข้อร้องเรียนต่อผู้ได้รับการรับรอง

ในกรณีที่ศูนย์ฯ ได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้รับการรับรอง ศูนย์ฯ มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองให้ทราบถึงข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข โดยที่ผู้ที่ได้รับการรับรองต้องทำการแก้ไขและส่งผลแก้ไขกลับมาภายใน 60 วันทำการนับจากวันที่แจ้ง นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับการรับรองต้องจัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนนั้นไว้

## 8. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์ฯ จะมีการแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก หรือมีผลกระทบต่อระบบการจัดการของผู้ได้รับการรับรอง หรือวิธีการในการให้การรับรองของศูนย์ฯ รวมทั้งวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ดำเนินการ

ตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

### 9. การรักษาความลับ

ศูนย์ฯ เก็บรักษาข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับในกระบวนการตรวจประเมินและรับรอง จากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองไว้เป็นความลับ แต่จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นขอ หรือผู้ที่ได้รับรองอันเนื่องมาจากความลับนี้ได้แพร่พรายออกไป เว้นแต่เกิดขึ้นจากการกระทำของศูนย์ฯ เอง

### 10. ความเป็นกลาง

ศูนย์ฯ มีการกำหนดวิธีการควบคุมที่ทำให้มั่นใจว่า กิจกรรมหรือโครงการของศูนย์ฯ กิจกรรมที่องค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาของการประชุมสัมมนานั้น ไม่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น วัตถุประสงค์ หรือความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรองรวมถึงกำหนดให้บุคลากรภายใน/ภายนอก และหน่วยงานภายนอกลงนามในหนังสือแสดงการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนรับมอบหมายงาน และ/หรือ การว่าจ้าง

### 11. ระยะเวลาการรับรอง

3 ปี (นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง)

### 12. การใช้เครื่องหมายการรับรอง

สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจของศูนย์ฯ ในการนำเครื่องหมายรับรองไปใช้ ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ ที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด

ซึ่งทางศูนย์ฯ จะมีการสุ่มตรวจสอบจากการตรวจติดตามการรับรอง หรือการตรวจอื่น ๆ ตามกระบวนการรับรอง ทั้งนี้ หากมีการตรวจพบการใช้ที่ไม่ถูกต้อง ผู้ได้รับการรับรองต้องทำการแก้ไข ปรับปรุง ภายในระยะเวลาที่ศูนย์ฯ กำหนด

### 13. เอกสารอ้างอิง

- 13.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- 13.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)
- 13.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-02)
- 13.4 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ (SPC-08)