



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย THAILAND TOURISM STANDARD

บทก 311 : 2557

TTS 311 : 2014



สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

โทรศัพท์ 0 2219 4010 - 17 ต่อ 332

โทรสาร 0 2215 8848

www.tourism.go.th

ISBN : 978-616-297-120-4

ขอสงวนลิขสิทธิ์ในนามของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
มาตรฐานการบริการ

รถตู้รับอากาศ

สำหรับนักท่องเที่ยว

Van Service Standard For Tourism





มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว
Van Service Standard For Tourism



กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา





คำนำ

การขนส่งถือเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งการขนส่งทางเรือ เครื่องบินและรถประเภทต่างๆ โดยเฉพาะรถตู้ ถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพราะให้ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ราคาประหยัดและมีความเป็นส่วนตัว หากแต่การให้บริการรถตู้ที่ผ่านมา กลับสร้างภาพลักษณ์เชิงลบให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไม่น้อย อันเนื่องมาจากปัญหาด้านอุบัติเหตุ ความปลอดภัย ความซื่อสัตย์และคุณภาพของการให้บริการ การลักขโมย ยาเสพติดและสภาพรถที่ไม่พร้อมใช้งาน ล้วนส่งผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง



การพัฒนาและจัดทำองค์ประกอบเกณฑ์ และตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว โดยความร่วมมือระหว่าง กรมการท่องเที่ยวและมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมเพื่อเป็นเกณฑ์กำกับคุณภาพการให้บริการ ที่จะสามารถสร้างความไว้วางใจในการให้บริการ รถตู้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวจะสร้างความเชื่อมั่นและ ภาพลักษณ์ที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยวอย่าง ปลอดภัยในประเทศไทย อีกทั้งยังกระตุ้น ส่งเสริม และยกระดับการบริการรถตู้ของผู้ประกอบการ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

กรมการท่องเที่ยวขอขอบคุณมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐมที่ปรึกษาในการจัดทำมาตรฐาน ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาที่กรุณาสละเวลา ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยวจนสำเร็จและสามารถนำ มาตรฐานไปปฏิบัติได้

กรมการท่องเที่ยว
กรกฎาคม 2557

สารบัญ

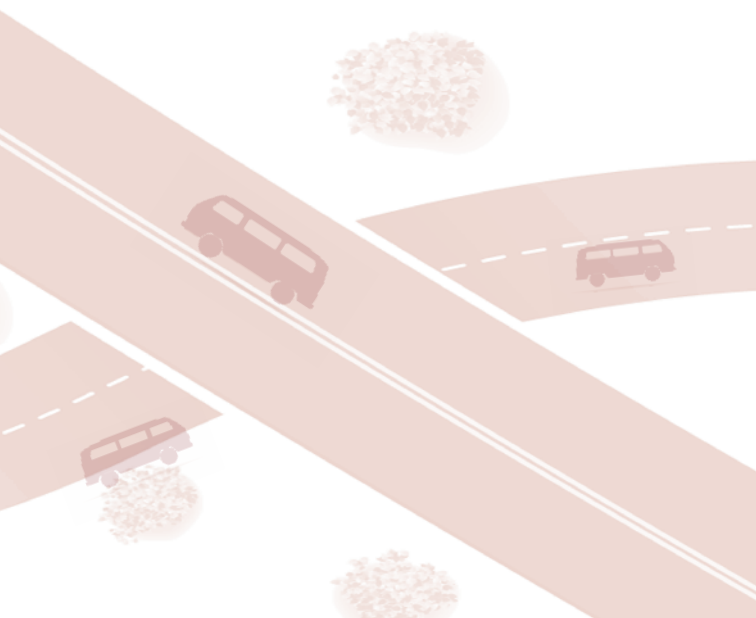
หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.5 นิยามปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว	7
ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของ มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว	10
ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว	12

บทที่ 3 การประเมินมาตรฐานการบริการ รถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว	20
ภาคผนวก	31
- แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการ รถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว	33
- ประกาศมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว	65
บรรณานุกรม	66
คณะผู้จัดทำ	69





บทนำ

1.1 ความเป็นมา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ ปี 2503 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการก่อตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว (อสมท.) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยว จำนวน 81,340 คน และนำรายได้เข้าประเทศ จำนวน 196 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2555: 1) ในปี 2555 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 22,303,065 คน นำรายได้เข้าประเทศ จำนวน 968,247.86 ล้านบาท โดยตลาดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ มาเลเซีย จีน รัสเซีย ญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร อินเดีย ออสเตรเลีย และสหรัฐอเมริกา (กรมการท่องเที่ยว, 2556: 3)

สะท้อนให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมหาศาลและมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ในช่วง



ที่ประเทศประสบกับวิกฤติต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และภัยธรรมชาติ แต่การท่องเที่ยว ก็ยังคงสร้างรายได้หลักเช่นเดิม โดยเฉพาะ หมวดการขนส่ง คมนาคมและคลังสินค้าเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีบทบาทในการจ้างงานเป็นจำนวนมาก โดยปี 2553 หมวดการขนส่ง คมนาคม และคลังสินค้าเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีการจ้างงาน 1.11 ล้านคน (กรมการท่องเที่ยว, 2555: 1) อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนได้ จากการดำเนินโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยวไทย ตามห่วงโซ่คุณค่า ปี พ.ศ.2554-2558 เพื่อจัดทำแผนพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว พ.ศ.2554-2558 พบว่า “มาตรฐานบริการท่องเที่ยว” เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพ มาตรฐานสินค้าและบริการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างภาพลักษณ์ด้านบริการที่โดดเด่นให้แก่ประเทศ โดยประเทศไทยยังขาด “มาตรฐานบริการท่องเที่ยว” สำหรับธุรกิจบริการท่องเที่ยว อีกรหลายประเภท ส่งผลให้การยกระดับผู้ประกอบการท่องเที่ยวไม่ครบตามห่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จึงจำเป็นต้องพัฒนา “มาตรฐานบริการท่องเที่ยว” สำหรับธุรกิจดังกล่าวเพิ่มเติม



ซึ่งธุรกิจบริการประเภท “บริการรถรับจ้างเพื่อการท่องเที่ยว” เป็นสิ่งสำคัญต่อความปลอดภัยในการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาตรฐานในปี พ.ศ.2555 จึงได้จัดทำ “มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว” ซึ่งเป็นพาหนะที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นอย่างมาก การจัดทำมาตรฐานดังกล่าวเป็นเครื่องยืนยันความปลอดภัยที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวอันเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยได้เป็นอย่างดี

กรมการท่องเที่ยว จึงได้จัดทำ “มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว” เพื่อกำหนดปัจจัยตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานการบริการ และสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดปัจจัยตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- 2) เพื่อเป็นกรอบและแนวทางการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว



3) เพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของรถตู้ปรับอากาศสำหรับบริการนักท่องเที่ยว

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

1) การจัดทำมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ได้นำกรอบมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในกระบวนการและผ่านการประชาพิจารณ์มาแล้ว โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1) เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 ข้อ

(1) มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด

(2) เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง

(3) ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

1.2) เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 14 เกณฑ์ 65 ตัวชี้วัด ได้แก่

(1) สภาพตัวรถตู้

(2) คุณภาพการบริการของพนักงาน

ขับรถ

(3) การจัดการองค์กร



(4) การจัดการด้านอุบัติเหตุ

(5) การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม

2) การนำไปใช้หรือพัฒนาผู้ประกอบการ
รถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความ
สมัครใจและประสงค์จะเข้าร่วมการประเมิน
มาตรฐานการให้บริการของรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว

3) กลุ่มบุคคลที่จะนำมาตรฐานไปใช้ ได้แก่
ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ตรวจประเมินและ
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถตู้
ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

4) มาตรฐานการให้บริการของรถตู้
ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มีกระบวนการ
ตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานโดยบุคคล
หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก
กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว
และกีฬา

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและ
ประเมินมาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว

2) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ
รถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวที่ส่งเสริม
ภาพลักษณ์เชิงบวกและเพิ่มขีดความสามารถ



ทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ของประเทศไทย

1.5 นิยามปฏิบัติการ

รถตู้ หมายถึง รถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินค้าโดยไม่จำกัดเส้นทาง เป็นรถตู้ปรับอากาศขนาดกลางมีระยะที่นั่ง 10-11 ที่นั่ง

ผู้ประกอบการรถตู้ หมายถึง ผู้ให้บริการรถตู้สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว





มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว และ (2) เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ดังนี้





ส่วนที่ 1

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน
ของรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว



ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวที่สนใจยื่นขอรับรองมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งคุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 3 ข้อ โดยผู้ประกอบการนั้นๆ จะต้องผ่านการประเมินในขั้นนี้ทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

- (1) มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด
- (2) เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง
- (3) ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานนี้ ผู้ประกอบการใดที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งเพียง 1 ข้อ จะไม่ได้รับการประเมินมาตรฐานต่อไป



ส่วนที่ 2

เกณฑ์มาตรฐาน
การบริการรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว



ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 14 เกณฑ์ 65 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) สภาพตัวรถตู้ (2) คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ (3) การจัดการองค์การ (4) การจัดการด้านอุบัติเหตุ (5) การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1

สภาพตัวรถ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 19 ตัวชี้วัด

1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ

1.1.1 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ

1.1.2 โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์

1.1.3 เครื่องยนต์มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

1.1.4 ระบบสัญญาณไฟมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

1.1.5 ยางรถมีความสมบูรณ์

1.1.6 ระบบเชื้อเพลิงมีการติดตั้งตามมาตรฐานของผู้ผลิตหรือมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด



1.1.7 อายุการใช้งานของรถ

1.1.8 ระบบเปิด-ปิด ประตูไฟฟ้าอัตโนมัติ และล็อกอัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

1.1.9 เครื่องปรับอากาศได้รับการตรวจสอบ และบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา



1.2 ลักษณะภายในของรถ

1.2.1 ภายในรถได้รับการดูแลรักษา ความสะอาดพร้อมให้บริการ

1.2.2 เบาะนั่งสามารถปรับระดับการเอนได้ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์

1.2.3 เข็มขัดนิรภัยมีทุกเบาะที่นั่ง อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสามารถใช้งานได้



1.2.4 การแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอย สำหรับ
ผู้โดยสารและวางสัมภาระ

1.2.5 การติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบ
และมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

1.2.6 การติดตั้งเครื่องเสียง โทรทัศน์ และ
เครื่องเล่น CD/DVD ที่พร้อมใช้งาน

1.2.7 การติดตั้งระบบ GPS ที่พร้อมใช้งาน

1.2.8 อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม

1.2.9 การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ

1.2.10 การเตรียมเจลทำความสะอาดและ
กระดาษชำระไว้บริการ

องค์ประกอบที่ 2

คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ

ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 14 ตัวชี้วัด

2.1 การแต่งกาย

2.1.1 การแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ

2.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2.1 การกล่าวทักทายนักท่องเที่ยว

2.2.2 การให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่
นักท่องเที่ยว

2.2.3 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา
เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องยนต์

2.2.4 การดูแลและรักษารถตู้เบื้องต้นได้

2.2.5 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
เส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง



2.2.6 ความสามารถในการขับรถในสภาพ
ภูมิประเทศที่แตกต่างกันได้

2.2.7 ความสามารถในการปฐมพยาบาล

2.2.8 ความสามารถในการสื่อสารด้วย
ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ เบื้องต้น

2.2.9 ความสามารถในการทำความสะอาด
จัดเก็บขยะและนำไปทิ้งในที่ที่เหมาะสมเมื่อถึง
จุดพักรถ

2.2.10 การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้
เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน



2.2.11 การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ

2.2.12 การตรวจสอบการขึ้น - ลง ของ
นักท่องเที่ยว

2.2.13 การหยุดพักไม่น้อยกว่า 30 นาที
เมื่อมีการขับรถ 4 ชั่วโมงแล้ว



องค์ประกอบที่ 3

การจัดการองค์การ ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 23 ตัวชี้วัด

3.1 สำนักงาน

3.1.1 การได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือตามข้อบังคับของท้องถิ่น

3.1.2 ลักษณะเป็นอาคารที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อและประสานงาน

3.1.3 ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ

3.1.4 ห้องน้ำสะอาด ทัศนุสุขลักษณะสำหรับพนักงานและผู้มาติดต่อ

3.1.5 การจัดบริเวณไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า

3.2 สถานที่จอดรถ

3.2.1 สถานที่จอดรถเพื่อเก็บรักษาและซ่อมบำรุงรถอย่างเพียงพอ

3.2.2 การจัดระบบให้ทัศนุสุขลักษณะไม่รบกวนชุมชนใกล้เคียง

3.2.3 บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางวัน

3.3 พนักงานประจำสำนักงาน

3.3.1 ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ เบื้องต้น



3.4 พนักงานขับรถ

3.4.1 การตรวจสุขภาพและไม่เป็นโรคติดต่อ

3.4.2 การตรวจสารเสพติด

3.4.3 การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

3.5 ระบบการตรวจสอบเวลาและความเร็ว

3.5.1 ระบบควบคุมเวลาในการขับรถของพนักงานขับรถ

3.5.2 ระบบบันทึกความเร็วในการขับรถ

3.6 เงื่อนไขการเช่าและการชำระเงิน

3.6.1 การกำหนดราคาเช่าและข้อตกลงในการให้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และแสดงให้เห็นชัดเจน

3.6.2 การกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและแสดงให้เห็นชัดเจน

3.7 ผลการดำเนินงานขององค์กร

3.7.1 แผนพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ

3.7.2 การฝึกอบรมพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ

3.7.3 การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

3.7.4 การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับรถตู้
อย่างเป็นปัจจุบัน



3.7.5 การจัดทำทะเบียนประวัติรถตู้
อย่างเป็นปัจจุบัน

3.7.6 ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขับรถ

3.7.7 การจัดสวัสดิการให้พนักงานตามที่
กฎหมายกำหนด

องค์ประกอบที่ 4

การจัดการด้านอุบัติเหตุ

ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

4.1 การจัดเตรียมก่อนการให้บริการ

4.1.1 การจัดทำประกันภัยสำหรับพนักงาน
ขับรถ ผู้โดยสารและรถ

4.1.2 การจัดเตรียมกล่องอุปกรณ์ปฐม-
พยาบาลที่สามารถใช้งานได้ทันที

4.1.3 การจัดเตรียมสมุดโทรศัพท์ของบริษัท
ประกันภัยและสถานพยาบาลไว้ในรถ

4.1.4 การจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถ
และยางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน

4.2 การจัดการในภาวะฉุกเฉิน

4.2.1 การจัดทำแผนการจัตรถสำรอง
กรณีรถขัดข้อง

4.2.2 การจัดทำแผนการจัดการผู้บาดเจ็บ
กรณีเกิดอุบัติเหตุ



องค์ประกอบที่ 5

การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 3 ตัวชี้วัด

5.1 การรักษาสีสิ่งแวดล้อม

5.1.1 การจัดการขยะอย่างเหมาะสม

5.1.2 การควบคุมระดับเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์และกิจกรรมสันทนาการของนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม

5.1.3 การควบคุมระดับไอเสียของรถไม่ให้เกินเกณฑ์มาตรฐาน



การประเมินมาตรฐานการบริการ รถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

การประเมินมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการแปลความหมายการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาเป็นค่าคะแนนของการบริการ และการนำคะแนนมาประมวลและวิเคราะห์เป็นค่าคะแนนคุณภาพบริการของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐาน มี 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 4 การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 5 การวินิจฉัยผลลัพธ์การประเมินเพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวที่สนใจจะยื่นขอรับการรับรองมาตรฐาน จะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน (Basic Compulsory Criteria) ก่อน ซึ่งอยู่ในกระบวนการประเมินขั้นต้นผู้ประกอบการนั้น จะต้องมีความสมบัติ “ผ่าน” การประเมินในขั้นต้นนี้ทั้ง 3 ข้อ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน ประกอบด้วย

- (1) มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด
- (2) เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง
- (3) ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานในส่วนที่ 1 นี้ ผู้ประกอบการใดที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งเพียง 1 ข้อ จะไม่ได้รับการประเมินมาตรฐานต่อไป



ขั้นตอนที่ 2 การประเมินให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐาน การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับ นักท่องเที่ยว

ขั้นตอนนี้เป็นการให้คะแนนในการ
ตรวจประเมินผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว การประเมินจะแปล
ความหมายออกมาในรูปของคะแนนในแต่ละ
เกณฑ์ตัวชี้วัด ทั้ง 5 องค์ประกอบ 14 เกณฑ์
65 ตัวชี้วัด โดยจะแบ่งตัวชี้วัดตามรูปแบบการ
ให้คะแนน ทั้ง 65 ตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ตัวชี้วัดกลุ่มแรก มีคำตอบเป็น “มี”
หรือ “ไม่มี” จำนวน 36 ตัวชี้วัด คำตอบว่า “มี”
จะได้คะแนนเป็น 3 คะแนน และ “ไม่มี” จะได้
คะแนนเป็น 0 คะแนน

(2) ตัวชี้วัดกลุ่มที่สอง ให้คะแนนอยู่ระหว่าง
0-3 คะแนน จำนวน 29 ตัวชี้วัด เมื่อให้คะแนน
เป็น 0 หรือ 1 หรือ 2 หรือ 3 คะแนน ขึ้นอยู่กับ
ระดับที่เป็นผลการวินิจฉัยตามผลการให้คะแนน
ของผู้ประเมิน กรณีที่ผู้ประกอบการใดไม่มีข้อมูล
ในตัวชี้วัดหนึ่งๆ หรือไม่อยู่ในสภาวะที่จะ
ถูกประเมินด้วยตัวชี้วัดนั้นๆ คะแนนที่ได้รับ
สำหรับตัวชี้วัดจะไม่มีหรือจะถูกระบุเป็น “N/A”

ดังนั้น การให้คะแนนทั้ง 65 ตัวชี้วัดนั้น
ผลคะแนนที่ผู้ประกอบการได้รับจากการประเมิน
จะมีความเป็นไปได้ 5 ทางเลือก คือ 0, 1, 2, 3
และ “N/A” ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนตัวชี้วัด จำแนกตามองค์ประกอบ ทั้ง 5 องค์ประกอบ และกลุ่มของการ ให้คะแนน

องค์ประกอบ	รูปแบบการให้คะแนน	
	“มี” หรือ “ไม่มี” (ตัวชี้วัด)	คะแนน 0, 1, 2, 3 (ตัวชี้วัด)
1. สภาพตัวรถ	4	15
2. คุณภาพการบริการของ พนักงานขับรถ	9	5
3. การจัดการองค์กร	17	6
4. การจัดการด้านอุบัติเหตุ	3	3
5. การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	3	0
รวม	36	29

ขั้นตอนที่ 3 การประมวลผลคะแนนการประเมิน มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

เมื่อได้ผลการตรวจประเมินให้ตัวชี้วัด มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับ นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นค่าคะแนนรวมในแต่ละ องค์ประกอบ จะมีค่าคะแนนรวมอยู่ระหว่างต่ำสุด และสูงสุดของแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
1. สภาพตัวรถตู้	0	57
2. คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	0	42
3. การจัดการองค์กร	0	69
4. การจัดการด้านอุบัติเหตุ	0	18
5. การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	0	9

การประมวลผลการให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว จะนำค่าคะแนนรวมในแต่ละองค์ประกอบในส่วนที่ 1 มาคิดคำนวณ แล้วแปลงค่าเป็นคะแนนคุณภาพบริการมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาคิดคำนวณ โดยใช้สูตร “ดัชนีคุณภาพบริการ” (SQI: Service Quality Index) รายละเอียดดังต่อไปนี้

การปรับค่าคะแนนรวม [Q] ในแต่ละองค์ประกอบเพื่อนำมาคิดคำนวณในขั้นตอนที่ 4

ในการประเมินอาจมีค่าคะแนนของตัวชี้วัดบางตัวถูกบันทึกไว้เป็น “N/A” แฝงอยู่ จะมีคะแนนเต็มไม่เป็นไปตามตารางที่ 2 ดังนั้น การปรับค่าคะแนนรวม Q_j ขององค์ประกอบที่ j [$j = 1, 2, 3, 4, 5$] ไปเป็น Q_j^* คำนวณได้โดยสูตรข้างล่างนี้



$$Q_j^* = \frac{A_j \times Q_j}{A_j - K_j} \dots\dots\dots \text{สูตรที่ (1)}$$

เมื่อ Q_j = ค่าคะแนนรวมจากการประเมิน
ในองค์ประกอบที่ j^{th}

A_j = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดใน
องค์ประกอบที่ j^{th}

K_j = จำนวนตัวชี้วัดในในองค์ประกอบ
ที่ j^{th} ที่ได้คะแนนเป็น “N/A”

Q_j^* = ค่าคะแนนรวมที่ปรับแก้แล้ว
ในองค์ประกอบที่ j^{th}

[$j = 1, 2, 3, 4, 5$]

การวิจัยพบว่าผู้ประกอบการหนึ่งๆ ที่ได้รับการประเมินจะมีระดับคุณภาพตัวชี้วัด จะพิจารณาได้จากค่าของ Q_j^* ในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในช่วงระดับคุณภาพใด ทั้ง 5 องค์ประกอบ และนำค่าระดับคะแนนของแต่ละด้านที่ได้แปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ คะแนนสูงสุด 57 คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด

ระดับคะแนน

- | | |
|----------------|---------|
| 1. ดีเยี่ยม | 53 – 57 |
| 2. ดี | 47 – 52 |
| 3. พอใช้ | 41 – 46 |
| 4. ควรปรับปรุง | 35 – 40 |





องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ
คะแนนสูงสุด 42 คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด

ระดับคะแนน

- | | |
|----------------|---------|
| 1. ดีเยี่ยม | 39 – 42 |
| 2. ดี | 35 – 38 |
| 3. พอใช้ | 31 – 34 |
| 4. ควรปรับปรุง | 26 – 30 |

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กร คะแนนสูงสุด 69 คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด

ระดับคะแนน

- | | |
|----------------|---------|
| 1. ดีเยี่ยม | 63 – 69 |
| 2. ดี | 56 – 62 |
| 3. พอใช้ | 49 – 55 |
| 4. ควรปรับปรุง | 41 – 48 |

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านอุบัติเหตุ
คะแนนสูงสุด 18 คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด

ระดับคะแนน

- | | |
|----------------|---------|
| 1. ดีเยี่ยม | 17 – 18 |
| 2. ดี | 15 – 16 |
| 3. พอใช้ | 13 – 14 |
| 4. ควรปรับปรุง | 11 – 12 |



องค์ประกอบที่ 5 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม

คะแนนสูงสุด 9 คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
1. ดีเยี่ยม	9
2. ดี	8
3. พอใช้	7
4. ควรปรับปรุง	6

ขั้นตอนที่ 4 การวัดกำหนดค่า "ดัชนีคุณภาพบริการ" ในภาพรวมของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

การประมวลผลคะแนนที่ได้จากการประเมินที่ปรับค่าคะแนนในขั้นตอนที่ 1 [ค่า Q's : Q_1, Q_2, Q_3, Q_4, Q_5] จะต้องนำค่าถ่วงน้ำหนักและตัวชี้วัด ในองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบมาประกอบการคิดคำนวณค่าคะแนนโดยกระจายออกตามองค์ประกอบทั้ง 5 ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ

19 ตัวชี้วัด ค่าถ่วงน้ำหนัก = 30

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ

14 ตัวชี้วัด ค่าถ่วงน้ำหนัก = 30

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กร

23 ตัวชี้วัด ค่าถ่วงน้ำหนัก = 10



องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านอุบัติเหตุ

6 ตัวชี้วัด ค่าถ่วงน้ำหนัก = 20

องค์ประกอบที่ 5 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม

3 ตัวชี้วัด ค่าถ่วงน้ำหนัก = 10

ในการคำนวณต้องอาศัยค่าของข้อมูลนำเข้า (Input Data Values) มากถึง 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 ค่าถ่วงน้ำหนัก

$$W_1 = 30, W_2 = 30, W_3 = 10, W_4 = 20, W_5 = 10$$

ชุดที่ 2 ค่าคะแนนรวมจากการประเมินของแต่ละองค์ประกอบ

$$Q : Q_1, Q_2, Q_3, Q_4, Q_5$$

ชุดที่ 3 ค่าจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดของแต่ละองค์ประกอบ

$$A : A_1, A_2, A_3, A_4, A_5$$

ดังนั้น ตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบตามมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว คือ $A_1 = 19$, $A_2 = 14$, $A_3 = 23$, $A_4 = 6$, $A_5 = 3$

ชุดที่ 4 ค่าจำนวนตัวชี้วัดที่ไม่มีข้อมูลหรือได้คะแนนเป็น “N/A” ของแต่ละองค์ประกอบ คือ k_1, k_2, k_3, k_4, k_5 โดยมีข้อจำกัดที่ค่าของ k_j แต่ละตัวดังนี้



จากค่าทั้ง 4 ชุด ในทั้ง 5 องค์ประกอบ ก็สามารถนำมาคำนวณหาค่า SQI (Service Quality Index) ได้ตามสูตรที่ (2) ดังนี้

$$SQI = \frac{W_1 \times Q_1}{A_1 - K_1} + \frac{W_2 \times Q_2}{A_2 - K_2} + \frac{W_3 \times Q_3}{A_3 - K_3} + \frac{W_4 \times Q_4}{A_4 - K_4} + \frac{W_5 \times Q_5}{A_5 - K_5}$$

.....สูตรที่ (2)

ค่าของ SQI จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $Q_1 = 30$, $Q_2 = 30$, $Q_3 = 10$, $Q_4 = 20$, $Q_5 = 10$ ในกรณีที่ $k_1, k_2, k_3, k_4, k_5 = 0$ จะทำให้การคำนวณหาค่า SQI ได้ดังนี้

$$SQI = \frac{30 \times 57}{19} + \frac{30 \times 42}{14} + \frac{10 \times 69}{23} + \frac{20 \times 18}{6} + \frac{10 \times 9}{3} = 300 \text{ คะแนน}$$

ขั้นตอนที่ 5 การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรอง หรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว

จากการคำนวณค่าสูงสุดของ SQI มีค่าเท่ากับ 300 คะแนน ฉะนั้นข้อเสนอแนะคะแนน SQI (Service Quality Index) ที่เป็นจุดผ่าน การประเมินไว้ที่ 200 คะแนน SQI หรือ 70% ของค่าสูงสุด

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่สมควรได้รับการรับรองมาตรฐาน ต้องได้คะแนนดัชนีคุณภาพบริการ (SQI) และคะแนนระดับขั้นต่ำ



ของแต่ละองค์ประกอบ ทั้ง 5 องค์ประกอบ นั่นคือ ปริมาณสอดคล้องกับเงื่อนไขทั้ง 6 ข้อ ต่อไปนี้

1) $SQI \geq 210$ หมายถึง คะแนนรวมจากการประเมินดัชนีคุณภาพบริการ (SQI : Service Quality Index) มีมากกว่าหรือเท่ากับ 210

2) $Q_1 \geq 35$ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ มีมากกว่าหรือเท่ากับ 35

3) $Q_2 \geq 26$ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ มีมากกว่าหรือเท่ากับ 26

4) $Q_3 \geq 41$ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กร มีมากกว่าหรือเท่ากับ 41

5) $Q_4 \geq 11$ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านอุบัติเหตุ มีมากกว่าหรือเท่ากับ 11

6) $Q_5 \geq 6$ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ 5 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม มีมากกว่าหรือเท่ากับ 6









แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 ข้อ

เกณฑ์	รายการ	คำอธิบายตัวชี้วัด	ผ่าน	ไม่ผ่าน
คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวเข้าสู่มาตรฐาน	1. มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคล ตามที่กฎหมายกำหนด	มีหนังสือจดทะเบียนการค้าหรือบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีหรือเอกสารแสดงการขึ้นทะเบียนกับกรมสรรพากร		
	2. เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง	มีใบอนุญาตประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522		
	3. ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	ไม่ให้บริการรถตู้ปรับอากาศประจำทาง		
ผลการประเมิน				

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 14 เกณฑ์ 65 ตัวชี้วัด รูปแบบการให้คะแนนมี 2 กลุ่ม คือ **กลุ่มแรก** มีคำตอบเป็น “มี” หรือ “ไม่มี” จำนวน 36 ตัวชี้วัด คำตอบ “มี” จะได้คะแนนเป็น 3 คะแนน และคำตอบ “ไม่มี” จะได้คะแนนเป็น 0 คะแนน **กลุ่มสอง** มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0-3 คะแนน จำนวน 29 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดตามแบบตรวจมาตรฐาน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพตัวรถ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 19 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ	1	การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ					ตรวจสอบจากข้อความที่ตัวรถ 3 = แสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ 2 = แสดงชื่อผู้ประกอบการแต่ไม่แสดงจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ 1 = แสดงจำนวนผู้โดยสารแต่ไม่แสดงชื่อผู้ประกอบการที่ตัวรถ 0 = ไม่แสดงทั้งชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ	2	โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์					<p>ตรวจสอบจากสภาพภายนอกตัวรถ</p> <p>3 = ไม่มีร่องรอยเสียหายใดๆ</p> <p>2 = มีร่องรอยการเสียหายเพียงการขีดข่วนเป็นเส้นบางๆ และมองเห็นไม่ชัดเจน</p> <p>1 = มีร่องรอยการเสียหายมากกว่การขีดข่วน แต่มองเห็นไม่ชัดเจน</p> <p>0 = มีร่องรอยการเสียหายและมองเห็นได้ชัดเจน</p>	
	3	เครื่องยนต์มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากบันทึกการตรวจสอบสภาพรถ	
	4	ระบบสัญญาณไฟมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					<p>ตรวจสอบระบบสัญญาณไฟ</p> <p>- ระบบสัญญาณไฟต้องใช้งานได้ทุกดวง</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
เกณฑ์มาตรฐาน 1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ	5	ยางรถมีความสมบูรณ์					ตรวจสอบจากสภาพยางรถและปีที่ผลิตของยาง (ตามรุ่นของยาง) 3 = ความลึกของร่องดอกยางมากกว่า 3 มิลลิเมตร 2 = ความลึกของร่องดอกยางมากกว่า 2 มิลลิเมตร แต่น้อยกว่า 3 มิลลิเมตร 1 = ความลึกของร่องดอกยางมากกว่า 1.6 มิลลิเมตร แต่น้อยกว่า 2 มิลลิเมตร 0 = ความลึกของร่องดอกยางน้อยกว่า 1.6 มิลลิเมตร
	6	ระบบเชื้อเพลิงมีการติดตั้งตามมาตรฐานของผู้ผลิตหรือมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากหนังสือรับรองการติดตั้ง ซึ่งหากมีการตัดแปลงระบบเชื้อเพลิงเป็นระบบก๊าซ จะต้องแสดงหนังสือรับรองของวิศวกร



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
1.1 ลักษณะทั่วไปของรถ	7	อายุการใช้งานของรถ					ตรวจสอบอายุการใช้งานจากสมุดประจำรถ 3 = อายุการใช้งานไม่เกิน 3 ปี 2 = อายุการใช้งานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี 1 = อายุการใช้งานมากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี 0 = อายุการใช้งานมากกว่า 9 ปี	
	8	ระบบเปิด-ปิดประตูไฟฟ้าอัตโนมัติและสวิตช์อัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					ตรวจสอบจากระบบอัตโนมัติของประตูและสวิตช์ 3 = ระบบเปิด-ปิดประตูไฟฟ้าอัตโนมัติและสวิตช์อัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2 = ระบบเปิด - ปิด ประตูไฟฟ้าอัตโนมัติและสวิตช์อัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 1 = ระบบสวิตช์อัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 0 = ไม่มีระบบเปิด-ปิดประตูไฟฟ้าอัตโนมัติและสวิตช์อัตโนมัติ	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
เกณฑ์มาตรฐาน 1.2 ลักษณะภายในของรถ	9	เครื่องปรับอากาศได้รับการตรวจสอบและบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา					ตรวจสอบจากสภาพเครื่องปรับอากาศและเอกสารบันทึกการตรวจสอบ 3 = ปรับระดับอุณหภูมิได้ที่ 25 °c หรือภายใน 5 นาที 2 = ปรับระดับอุณหภูมิได้ที่ 25 °c ได้ภายใน 6-10 นาที 1 = ปรับระดับอุณหภูมิได้ที่ 25 °c ได้ภายใน 15 นาที 0 = ไม่สามารถปรับระดับอุณหภูมิในห้องโดยสารได้
	10	ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ					ตรวจสอบจากภายในรถและกลิ่นไม่พึงปรารถนาภายในรถ 3 = ไม่มีรอยเปื้อนและไม่มีกลิ่นไม่พึงปรารถนาใดๆ 2 = มีรอยเปื้อนที่มองไม่ชัดเจน แต่ไม่มีกลิ่นไม่พึงปรารถนาใดๆ 1 = ไม่มีรอยเปื้อนแต่มีกลิ่นไม่พึงปรารถนา 0 = มีรอยเปื้อนที่มองเห็นได้ชัดเจนและมีกลิ่นไม่พึงปรารถนา



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	11	เบาะนั่งสามารถปรับระดับการเอนได้และอยู่ในสภาพสมบูรณ์					ตรวจสอบจากสภาพภายนอกและการปรับเอน 3 = เบาะนั่งไม่ชำรุดและปรับการเอนได้ทุกระดับ 2 = เบาะนั่งไม่ชำรุดและปรับการเอนได้บางระดับ 1 = เบาะนั่งชำรุดแต่ปรับการเอนได้ทุกระดับ 0 = เบาะนั่งชำรุดและปรับการเอนได้บางระดับหรือปรับการเอนไม่ได้เลย
	12	เข็มขัดนิรภัยมีทุกเบาะที่นั่ง อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสามารถใช้งานได้					ตรวจสอบจากสภาพเข็มขัดนิรภัย 3 = เข็มขัดนิรภัยมีครบทุกเบาะที่นั่ง และใช้งานได้ทุกอัน 2 = เข็มขัดนิรภัยมีครบทุกเบาะที่นั่ง และใช้งานได้เพียงบางส่วน 1 = เข็มขัดนิรภัยมีเพียงบางเบาะที่นั่ง และใช้งานได้ทุกอันที่มี 0 = ไม่มีเข็มขัดนิรภัยหรือมีเข็มขัดนิรภัยแต่ใช้งานได้ไม่ได้เลย



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	13	การแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ					<p>ตรวจสอบจากการใช้พื้นที่</p> <p>3 = มีการแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอยระหว่างผู้โดยสารและวางสัมภาระอย่างชัดเจน และบังคับใช้อย่างเคร่งครัด</p> <p>2 = มีการแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอยระหว่างผู้โดยสารและวางสัมภาระอย่างชัดเจน แต่บังคับใช้อย่างอิสระ</p> <p>1 = มีการแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอยระหว่างผู้โดยสารและวางสัมภาระอย่างชัดเจน แต่ไม่ได้บังคับใช้</p> <p>0 = ไม่มีการแบ่งสรรพื้นที่ใช้สอยระหว่างผู้โดยสารและวางสัมภาระ</p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	14	การติดตั้งระดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและ มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา					<p>ตรวจสอบจากถังดับเพลิงและเอกสารประจำ ถังดับเพลิง(ถึงดับเพลิงมีขนาดตามกฎหมายกำหนด)</p> <p>3 = ถึงดับเพลิงมีอายุการใช้งานไม่เกิน 1ปี สายดับเพลิง ไม่ชำรุด และยังไม่เกิดสนิม</p> <p>2 = ถึงดับเพลิงมีอายุการใช้งานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี สายดับเพลิงไม่ชำรุด และยังไม่เกิดสนิม</p> <p>1 = ถึงดับเพลิงมีอายุการใช้งานมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี สายดับเพลิงไม่ชำรุด และยังไม่เกิดสนิม</p> <p>0 = ถึงดับเพลิงมีอายุการใช้งานมากกว่า 3 ปี หรือมี อายุการใช้งานน้อยกว่า 3 ปี แต่สายดับเพลิงชำรุด หรือถึงมีสนิม</p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	15	การติดตั้งเครื่องเสียง โทรทัศน์ และเครื่องเล่น CD/DVD ที่พร้อมใช้งาน					ตรวจสอบจากความพร้อมของอุปกรณ์สันทนาการ 3 ชนิด ประกอบด้วย เครื่องเสียง โทรทัศน์และเครื่องเล่น CD หรือ DVD 3 = มีอุปกรณ์สันทนาการทั้ง 3 ชนิด พร้อมใช้งาน 2 = มีอุปกรณ์สันทนาการเพียง 2 ชนิด พร้อมใช้งาน 1 = มีอุปกรณ์สันทนาการเพียง 1 ชนิด พร้อมใช้งาน 0 = ไม่มีอุปกรณ์สันทนาการหรือมีอุปกรณ์สันทนาการแต่ไม่พร้อมใช้งาน
	16	การติดตั้งระบบ GPS ที่พร้อมใช้งาน <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					สภาพการใช้งานของระบบ GPS



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	17	อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม					<p>ตรวจสอบจากสภาพของอุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม</p> <p>3 = อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่มมีทุกที่หนึ่งและพร้อมใช้งานทุกอัน</p> <p>2 = อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่มมีทุกที่หนึ่งแต่พร้อมใช้งานเพียงบางส่วน</p> <p>1 = อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่มมีบางที่หนึ่งและพร้อมใช้งานทุกอัน</p> <p>0 = ไม่มีอุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม หรือมีอุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่มแต่ไม่พร้อมใช้งานเลย</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	18	การจัดอุปกรณ์รับขยะ					<p>ตรวจสอบจากสภาพของอุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม</p> <p>3 = มีอุปกรณ์รองรับขยะทุกที่นั่งและมีติดชิด</p> <p>2 = มีอุปกรณ์รองรับขยะเพียงบางที่นั่งและมีติดชิด</p> <p>1 = มีอุปกรณ์รองรับขยะทุกที่นั่งแต่ไม่มีติดชิด</p> <p>0 = ไม่มีอุปกรณ์รองรับขยะหรือมีอุปกรณ์รองรับขยะเพียงบางที่นั่งแต่ไม่มีติดชิด</p>
	19	การเตรียมเจ้าหน้าที่ความสะอาดและกระดาดชำระให้บริการ					<p>ตรวจสอบจากอุปกรณ์ที่จัดให้บริการในรถ</p> <p>3 = มีเจ้าหน้าที่ความสะอาดและกระดาดชำระ</p> <p>2 = มีเฉพาะเจ้าหน้าที่ความสะอาด</p> <p>1 = มีเฉพาะกระดาดชำระ</p> <p>0 = ไม่มีทั้งเจ้าหน้าที่ความสะอาดและกระดาดชำระ</p>





องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 14 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
2.1 การแต่งกาย	1	การแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ					<p>ตรวจสอบจากลักษณะการแต่งกาย</p> <p>3 = แต่งกายด้วยยูนิฟอร์มครบถ้วน สะอาด เรียบร้อย ทุกครึ่ง และสวมรองเท้าหุ้มส้น</p> <p>2 = ไม่มียูนิฟอร์ม แต่แต่งกายด้วยเสื้อผ้าสะอาด เรียบร้อย และสวมรองเท้าหุ้มส้น</p> <p>1 = แต่งกายด้วยยูนิฟอร์มบางส่วนและสวมรองเท้า หุ้มส้นทุกครึ่ง</p> <p>0 = ไม่มียูนิฟอร์ม หรือแต่งกายตามสบาย หรือไม่สวม รองเท้าหุ้มส้น</p>
2.2 ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	2	การกล่าวทักทายนักท่องเที่ยว <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					<p>ตรวจสอบจากการต้อนรับนักท่องเที่ยว</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	3	การให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการให้ข้อมูลแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง	
	4	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เกี่ยวกับเครื่องยนต์ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากความรู้เกี่ยวกับการซ่อมเครื่องยนต์	
	5	การดูแลและรักษารถตู้เบื้องต้นได้ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากความรู้เกี่ยวกับเครื่องยนต์	
	6	ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ เส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการวางแผนก่อนการเดินทาง	
	7	ความสามารถในการขับรถในสภาพภูมิประเทศ ที่แตกต่างกันได้ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการขับขีในเส้นทางที่มีความแตกต่างกัน	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	8	ความสามารถในการปฐมพยาบาล					<p>ตรวจสอบจากประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาล</p> <p>3 = มีประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและสามารถให้คำแนะนำหรือให้การปฐมพยาบาลได้</p> <p>2 = มีประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและสามารถให้การปฐมพยาบาลได้ แต่ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้</p> <p>1 = มีประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและสามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้ แต่ไม่สามารถให้การปฐมพยาบาลได้</p> <p>0 = ไม่มีประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและจะสามารถให้คำแนะนำหรือให้การปฐมพยาบาลได้หรือไม่ก็ตาม</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	9	ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ
	10	ความสามารถในการทำความเข้าใจข้อความ สะอาด จัดเก็บขยะและนำไปทิ้งพักรถ					ตรวจสอบจากความสามารถในการรักษาความสะอาดภายในรถและการจัดการขยะ 3 = สามารถทำความเข้าใจข้อความ สะอาด จัดเก็บขยะและนำไปทิ้งในที่ที่เหมาะสมเมื่อถึงจุดพักรถ 2 = สามารถทำความเข้าใจข้อความสะอาดและจัดเก็บขยะได้ แต่ให้นักท่องเที่ยวนำขยะไปทิ้งในที่ที่เหมาะสมด้วยตนเองเมื่อถึงจุดพักรถ



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
							<p>1 = สามารถทำความเข้าใจและนำไปใช้ในที่เหมาะสมเมื่อถึงจุดที่ควรจัดเก็บขยะได้ แต่ให้หนักที่เกี่ยวข้องจัดเก็บขยะด้วยตนเอง</p> <p>0 = ไม่สามารถทำความเข้าใจได้ ให้หนักที่เกี่ยวข้องจัดเก็บขยะและนำไปใช้ในที่เหมาะสมด้วยตนเองเมื่อถึงจุดที่ควร</p>
	11	การช่วยบริการสาธารณะจัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน					<p>ตรวจสอบจากการบริการสาธารณะของนักท่องเที่ยว</p> <p>3 = ชวนำสาธารณะขึ้นรถ จัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน</p> <p>2 = ชวนำสาธารณะขึ้นรถและจัดเรียงให้เป็นระเบียบแต่ให้หนักที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความครบถ้วนด้วยตนเอง</p> <p>1 = ให้หนักที่เกี่ยวข้องนำสาธารณะขึ้นรถด้วยตนเอง แต่จัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วนให้</p> <p>0 = ให้หนักที่เกี่ยวข้องนำสาธารณะขึ้นรถ จัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วนด้วยตนเอง</p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	12	การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือ					<p>ตรวจสอบความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในเรือและวิธีการแนะนำนักท่องเที่ยว</p> <p>3 = สามารถให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือได้</p> <p>2 = สามารถอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือได้แต่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้</p> <p>1 = สามารถให้คำแนะนำได้ แต่ไม่สามารถอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือได้</p> <p>0 = ไม่สามารถให้คำแนะนำและไม่สามารถอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือได้</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	13	การตรวจสอบการขึ้น-ลงของนักท่องเที่ยว <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจาก การตรวจนับจำนวนนักท่องเที่ยว	
	14	การหยุดพักไม่น้อยกว่า 30 นาที เมื่อมีการ ขับรถ 4 ชั่วโมงแล้ว <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากระยะเวลาในการขับรถและการพักผ่อน ในแต่ละครั้ง	



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กร ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 23 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
3.1 สำนักงาน	1	การได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย หรือตามข้อบังคับของท้องถิ่น <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากใบอนุญาตการจัดตั้งสำนักงาน
	2	ลักษณะเป็นอาคารที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อและประสานงาน					ตรวจสอบจากสภาพอาคารและเครื่องมือสื่อสาร 3 = เป็นอาคารและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การติดต่อและประสานงาน 2 = เป็นอาคารแต่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การติดต่อและประสานงาน 1 = ไม่เป็นอาคารแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การติดต่อและประสานงาน 0 = ไม่เป็นอาคารและไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การติดต่อและประสานงาน



องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์การ ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 23 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับ ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
3.2 สถานที่จอดรถ	3	ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	
	4	ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะสำหรับผู้พนักงาน และผู้มาติดต่อ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการจัดห้องน้ำที่ถูกลักษณะ	
	5	การจัดบริเวณไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากพื้นที่บริการลูกค้า	
	6	สถานที่จอดรถเพื่อเก็บรักษาและซ่อมบำรุงรถ อย่างเพียงพอ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากพื้นที่จอดรถสำหรับการเก็บรักษาและ ซ่อมบำรุงรถที่ให้บริการนักท่องเที่ยว	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	7	การจัดระบบให้ถูกสัญลักษณ์ ไม่รวบวน ชุมชนใกล้เคียง <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากสัญลักษณ์ของที่จอดรถ	
	8	บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่าง เพียงพอในเวลากลางคืน					ตรวจสอบจากระบบแสงสว่างบริเวณทางเดินและที่จอดรถ 3 = มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณทางเดินและที่จอดรถ 2 = มีแสงสว่างเพียงพอเฉพาะบริเวณทางเดิน 1 = มีแสงสว่างเพียงพอเฉพาะบริเวณที่จอดรถ 0 = แสงสว่างไม่เพียงพอทั้งในบริเวณทางเดินและที่จอดรถ	
3.3 พนักงานประจำ สำนักงาน	9	ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เบื้องต้น <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษา อื่นๆ	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
3.4 พนักงานขับรถ	10	การตรวจสอบสุขภาพและไม่เป็นโรคติดต่อ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากผลการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	
	11	การตรวจสอบสารเสพติด <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากผลการตรวจสอบสารเสพติดในรอบ 6 เดือน	
	12	การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากผลการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมในรอบ 6 เดือน	
3.5 ระบบการตรวจสอบเวลาและความเร็ว	13	ระบบควบคุมเวลาในการขับรถของพนักงานขับรถ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากระเบียบของผู้ประกอบการที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถต่อวัน	
	14	ระบบบันทึกความเร็วในการขับรถ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากระเบียบของผู้ประกอบการที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการควบคุมความเร็วของการขับรถและแบบบันทึกการขับที่รายวัน	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
3.6 เงื่อนไขการเช่าและ การชำระเงิน	15	การกำหนดราคาค่าเช่าและข้อตกลงในการ ให้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและแสดง ให้เห็นชัดเจน <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากสัญญาการเช่าหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
3.7 ผลการดำเนินงานของ องค์กร	16	การกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินไว้เป็น ลายลักษณ์อักษรและแสดงให้เห็นชัดเจน <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากสัญญาการเช่าหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
3.7 ผลการดำเนินงานของ องค์กร	17	แผนพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงาน ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากแผนพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงาน ผู้ให้บริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	18	การฝึกอบรมพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ					<p>ตรวจสอบจากกิจกรรมกิจกรรมการฝึกอบรมของพนักงานกับหน่วยงานต่างๆ หรือผู้ประกอบการจัดให้ได้</p> <p>3 = พนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมมากกว่าปีละ 2 ครั้ง</p> <p>2 = พนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม ปีละ 2 ครั้ง</p> <p>1 = พนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>0 = พนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการไม่ได้รับการฝึกอบรมเลย</p>	
	19	การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					<p>ตรวจสอบจากแผนการประเมินผลหรือผลการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่เป็นสายลักษณะอื่นๆ</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	20	การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้อย่างเป็นปัจจุบัน					ตรวจสอบจากทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้ 3 = มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา 2 = มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้ และมีการปรับปรุงข้อมูลบ้าง แต่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง 100 % 1 = มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้ แต่ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 0 = ไม่มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับขี่รถตู้
	21	การจัดทำทะเบียนประวัติรถตู้อย่างเป็นปัจจุบัน					ตรวจสอบจากทะเบียนรถตู้ 3 = มีการจัดทำทะเบียนประวัติรถตู้และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา 2 = มีการจัดทำทะเบียนประวัติรถตู้ และมีการปรับปรุงข้อมูลบ้าง แต่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง 100%



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
							<p>1 = มีการทำทะเบียนประวัติรถตู้ แต่ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>0 = ไม่มีการทำทะเบียนประวัติรถตู้</p>	
	22	ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ					<p>ตรวจสอบการะเบียนการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถที่เป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>3 = มีระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นลายลักษณ์อักษรและบังคับใช้อย่างเคร่งครัด</p> <p>2 = มีระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นลายลักษณ์อักษร แต่บังคับใช้อย่างจะสุ่มอวย</p> <p>1 = มีระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ได้บังคับใช้</p> <p>0 = ไม่ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่ได้บังคับใช้</p>	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
	23	การจัดสวัสดิการให้พนักงานตามที่กฎหมายกำหนด <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากสวัสดิพนักงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

องค์ประกอบที่ 4 การจัดหาด้านอุบัติเหตุ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน			คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2		
4.1 การจัดเตรียมก่อนการให้บริการ	1	การจัดทำประกันภัยสำหรับพนักงานขับรถ ผู้โดยสารและรถ					ตรวจสอบจากประเภทประกันภัย 3 = จัดทำประกันภัยชั้น 1 2 = จัดทำประกันภัยชั้น 2 1 = จัดทำประกันภัยชั้น 3 0 = ไม่มีประกันภัยชั้น 1-3



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	2	การจัดเตรียมกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่สามารถใช้งานได้ทันที					<p>ตรวจสอบจากอายุและความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและสามารถนำมาใช้ได้สะดวก</p> <p>3 = มีกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาล โดยอุปกรณ์ทุกชนิดมีอายุการใช้งานและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน</p> <p>2 = มีกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาล โดยอุปกรณ์มากกว่า 50% ยังมีอายุการใช้งานและพร้อมใช้งาน</p> <p>1 = มีกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาล โดยอุปกรณ์น้อยกว่า 50% ยังมีอายุการใช้งานและพร้อมใช้งาน</p> <p>0 = ไม่มีกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาล</p>	
	3	การจัดเตรียมสมุดโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัยและสถานพยาบาลไว้ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากสมุดโทรศัพท์ในรถ	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	4	การจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถและยางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน					ตรวจสอบจากอุปกรณ์และยางอะไหล่ประจำรถ 3 = มีอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถและยางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน 2 = ไม่มีอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถแต่ไม่มียางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน 1 = มีอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถแต่ไม่มียางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน 0 = ไม่มีอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถและไม่มียางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน	
4.2 การจัดการในภาวะฉุกเฉิน	5	การจัดทำแผนการจัดการจัดการของกรณีรถขัดข้อง	<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี			ตรวจสอบจากแผนการจัดการจัดการรถที่ป็นสายสัญญาณ อักษร	



เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
	6	การจัดทำแผนการจัดการผู้บาดเจ็บ กรณีเกิดอุบัติเหตุ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากแผนการจัดการอุบัติเหตุที่เป็นลายลักษณ์อักษร	



องค์ประกอบที่ 5 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1 เกษษที่ 3 ตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ลำดับตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน				คะแนน	คำอธิบายตัวชี้วัด
			0	1	2	3		
5.1 การรักษาสีเขียว	1	การจัดการขยะอย่างเหมาะสม <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากนโยบายผู้ประกอบการที่เป็น สายลักษณะอักษร	
	2	การควบคุมระดับเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์ และกิจการรบกวนทางการของนักท่องเที่ยว ให้เหมาะสม <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากนโยบายผู้ประกอบการที่เป็น สายลักษณะอักษรและผลการตรวจสภาพพรถ	
	3	การควบคุมระดับไอเสียของรถไม่ให้เกินเกณฑ์ มาตรฐาน <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี					ตรวจสอบจากนโยบายผู้ประกอบการที่เป็น สายลักษณะอักษรและผลการตรวจสภาพพรถ	





ประกาศกรมการท่องเที่ยว
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
มาตรฐานเลขที่ มทท. 311-2557

.....

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. 311-2557 เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2553 อธิบดีกรมการท่องเที่ยว จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท.311-2557 ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2557

ว่าที่ร้อยตรี (อานูภาพ เกษรสุวรรณ)
อธิบดีกรมการท่องเที่ยว



บรรณานุกรม

กฤษฎี กาจนกิตติ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้
โรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
แบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรมการขนส่งทางบก. (2547). ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง ให้ผู้ประสงค์จะขอรับรองมาตรฐานคุณภาพรถบัส
ทัศนাজร (รถโดยสารไม่ประจำทาง) ยื่นคำขอรับรอง
มาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก.

กรมการขนส่งทางบก. (2553). ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง
ฉบับปี พ.ศ.2553. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่ง.

กรมการขนส่งทางบก. (2547). ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง ให้ผู้ประสงค์จะขอรับรองมาตรฐานคุณภาพรถบัส
ทัศนাজร (รถโดยสารไม่ประจำทาง) ยื่นคำขอรับรอง
มาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก.

กรมการขนส่งทางบก. (2554). โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการใช้บริการรถ หมวด 1 ที่เคย
ผ่านการประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสาร
ประจำทางจากกรมการขนส่งทางบก. กรุงเทพมหานคร:
กรมการขนส่งทางบก.

กรมการขนส่งทางบก. (2554). โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง หมวด 2
กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก.

กรมการขนส่งทางบก. (2554). โครงการสำรวจความคิดเห็น
ของประชาชนที่มีต่อรถแท็กซี่. กรุงเทพมหานคร:
กรมการขนส่งทางบก.

กรมการขนส่งทางบก. (2554). รายงานประจำปี
2554. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก.



กรมการขนส่งทางบก. (2552). **คู่มือพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก**. กรุงเทพมหานคร: กรมการขนส่งทางบก.

ราชกิจจานุเบกษา. (2535). **กฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ.2547) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2553). **ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดคุณลักษณะและการติดตั้งเข็มขัดนิรภัยสำหรับรถยนต์**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). **พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (ฉบับที่ 8)**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2554). **กฎกระทรวงว่าด้วยความปลอดภัยในการขนส่ง พ.ศ. 2554**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2554). **กฎกระทรวงว่าด้วยความปลอดภัยในการขนส่ง พ.ศ. 2554**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2547). **กฎกระทรวง ฉบับที่ 55 พ.ศ.2547) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2535). **พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2551). **พระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

กรมการท่องเที่ยว. (2555). **แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.



กรมการท่องเที่ยว. (2556). **สรุปสถิติการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ธันวาคม 2555**. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว.

ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2556). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2522). **พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522**. กรุงเทพมหานคร: ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). **มาตรฐานเรื่อรับจ้างนำเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. (2555). **แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2554-2558**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร. (2553). **รายงานประจำปี 2553**. กรุงเทพมหานคร: องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร.

http://mkpayap.payap.ac.th/contents/satisfy_siriporn.doc เข้าถึง 10 กรกฎาคม 2555.

<http://www.conti-online.com> เข้าถึง 15 ธันวาคม 2555.

www.dlt.go.th เข้าถึง 1 มกราคม 2556.

.....



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

ว่าที่ร้อยตรี อานุภาพ เกษรสุวรรณ
อธิบดีกรมการท่องเที่ยว
นายภาชิต พุ่มชูศรี
รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว
นางสุพิทย์ วีระใจ
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว

ที่ปรึกษาโครงการ

ดร.แสงแข บุญศิริ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผู้เรียบเรียง

นางสาวรัตนาวลัย ชันติจันฎไชย
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ
นายชัชฌพงษ์ อติลักษณ์เมธี
นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ
นางสาววัลภา ดงเรืองศรี
นักพัฒนาการท่องเที่ยว





**มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศ
สำหรับนักท่องเที่ยว
Van Service Standard For Tourism**

พิมพ์ครั้งที่ 1 กรกฎาคม 2557

จำนวนพิมพ์ 1,300 เล่ม

ผู้จัดพิมพ์ กรมการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
โทร. 0 2219 4010-17 ต่อ 331, 332
โทรสาร 0 2215 8848
www.tourism.go.th

พิมพ์ที่ สำนักงานกิจการ
โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ในพระบรมราชูปถัมภ์
โทร. 0 2910 7001-2
โทรสาร 0 2585 6466