



ประกาศกรมการท่องเที่ยว
เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๑-๒๕๕๗


โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๑-๒๕๕๗ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. ๒๕๕๓ อธิบดีกรมการท่องเที่ยวจึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มทท. ๓๑๑-๒๕๕๗ ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗

ว่าที่ร้อยตรี


(อานุภาพ เกษรสุวรรณ)
อธิบดีกรมการท่องเที่ยว



มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
THAILAND TOURISM STANDARD
มทท. ๓๑๑-๒๕๕๗
TTS 311 : 2014

การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
VAN SERVICES STANDARD FOR TOURISM



กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย การบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

๑. ขอบข่าย

มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ ครอบคลุมข้อกำหนดการให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศที่มีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งประเภทไม่ประจำทางตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่อการรักษาคุณภาพ การให้บริการที่ดี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยว

๒. เอกสารอ้างอิง

- ๒.๑ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่ได้มีการออกตามความของพระราชบัญญัตินี้
- ๒.๒ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่ได้มีการออกตามความของพระราชบัญญัตินี้
- ๒.๓ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่ได้มีการออกตามความของพระราชบัญญัตินี้
- ๒.๔ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่ได้มีการออกตามความของพระราชบัญญัตินี้

๓. นิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ มีดังนี้

- ๓.๑ รถตู้ หมายถึง รถโดยสารไม่ประจำทางที่ใช้ขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง มีลักษณะเป็นรถตู้ปรับอากาศขนาดกลาง มีระวางที่นั่งระหว่าง ๑๐-๑๑ ที่นั่ง ตัวรถได้รับการจดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ๓.๒ ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ให้บริการรถตู้สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมาย
- ๓.๓ พนักงานขับรถ หมายถึง ผู้ขับรถที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมาย และผู้ประกอบการได้จัดให้เป็นผู้ขับรถของผู้ประกอบการ

๔. ข้อกำหนด

๔.๑ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการจะต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว โดยมีคุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน ๓ ข้อ โดยผู้ประกอบการนั้น ๆ จะต้องผ่านการประเมินทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้

๔.๑.๑ มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด

๔.๑.๒ เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง

๔.๑.๓ ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานนี้ ผู้ประกอบการใดที่ขาดคุณสมบัติตามข้อใดข้อหนึ่งถือว่า ไม่อยู่ในเกณฑ์ที่จะดำเนินการหรือให้บริการตามมาตรฐานนี้

๔.๒ เกณฑ์มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ข้อกำหนดของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว มีเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับการบริการตามมาตรฐานนี้ ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ ๑๔ เกณฑ์ ๖๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ องค์ประกอบที่ ๑ สภาพตัวรถ องค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ องค์ประกอบที่ ๓ การจัดการองค์กร องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการด้านอุบัติเหตุ และองค์ประกอบที่ ๕ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ องค์ประกอบที่ ๑ สภาพตัวรถ (ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ๑๙ ตัวชี้วัด)

๔.๒.๑.๑ ลักษณะทั่วไปของรถ

- (๑) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ
- (๒) โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์
- (๓) เครื่องยนต์มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
- (๔) ระบบสัญญาณไฟมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
- (๕) ยางรถมีความสมบูรณ์
- (๖) ระบบเชื้อเพลิงมีการติดตั้งตามมาตรฐานของผู้ผลิตหรือมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กฎหมาย

กำหนด

- (๗) อายุการใช้งานของรถ
- (๘) ระบบเปิด-ปิดประตูไฟฟ้าอัตโนมัติ และล้อคประตูอัตโนมัติอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- (๙) เครื่องปรับอากาศได้รับการตรวจสอบและบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

๔.๒.๑.๒ ลักษณะภายในของรถ

- (๑) ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ
- (๒) เบาะนั่งสามารถปรับระดับการเอนได้และอยู่ในสภาพสมบูรณ์
- (๓) เข็มขัดนิรภัยมีทุกเบาะที่นั่ง อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และสามารถใช้งานได้

- (๔) แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ
- (๕) ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา
- (๖) ติดตั้งเครื่องเสียง โทรทัศน์ และเครื่องเล่น CD/DVD ที่พร้อมใช้งาน
- (๗) ติดตั้งระบบ GPS ที่พร้อมใช้งาน
- (๘) อุปกรณ์วางแก้วน้ำและเครื่องดื่ม
- (๙) การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ
- (๑๐) การเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ

๔.๒.๒ องค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ (ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ๑๔ ตัวชี้วัด)

๔.๒.๒.๑ การแต่งกาย

- (๑) การแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ

๔.๒.๒.๒ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- (๑) ความสามารถในการการกล่าวทักทายนักท่องเที่ยว
- (๒) ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว
- (๓) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องยนต์
- (๔) ความสามารถในการดูแลและรักษารถตู้เบื้องต้นได้
- (๕) ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง
- (๖) ความสามารถในการขับรถในสภาพภูมิประเทศที่แตกต่างกันได้
- (๗) ความสามารถในการปฐมพยาบาล
- (๘) ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ เบื้องต้น
- (๙) ความสามารถในการทำความสะอาด จัดเก็บขยะและนำไปทิ้งในที่ที่เหมาะสมเมื่อถึงจุดพักรถ
- (๑๐) การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน
- (๑๑) การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ
- (๑๒) การตรวจสอบการขึ้น-ลงของนักท่องเที่ยว
- (๑๓) การหยุดพักไม่น้อยกว่า ๓๐ นาที เมื่อมีการขับรถต่อเนื่อง ๔ ชั่วโมง

๔.๒.๓ องค์ประกอบที่ ๓ การจัดการองค์กร (ประกอบด้วย ๗ เกณฑ์ ๒๓ ตัวชี้วัด)

๔.๒.๓.๑ สำนักงาน

- (๑) ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายหรือตามข้อบังคับของท้องถิ่น
- (๒) ลักษณะเป็นอาคารที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อและประสานงาน
- (๓) ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ
- (๔) ห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะสำหรับพนักงานและผู้มาติดต่อ
- (๕) การจัดบริเวณไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า

๔.๒.๓.๒ สถานที่จอดรถ

- (๑) สถานที่จอดรถเพื่อเก็บรักษาและซ่อมบำรุงรถอย่างเพียงพอ
- (๒) การจัดระบบให้ถูกสุขลักษณะ ไม่รบกวนชุมชนใกล้เคียง
- (๓) บริเวณทางเดินและที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน

๔.๒.๓.๓ พนักงานประจำสำนักงาน

- (๑) ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น

๔.๒.๓.๔ พนักงานขับรถ

- (๑) การตรวจสุขภาพและไม่เป็นโรคติดต่อ
- (๒) การตรวจสารเสพติด
- (๓) การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

๔.๒.๓.๕ ระบบการตรวจสอบเวลาและความเร็ว

- (๑) ระบบควบคุมเวลาในการขับรถของพนักงานขับรถ
- (๒) ระบบบันทึกความเร็วในการขับรถ

๔.๒.๓.๖ เงื่อนไขการเช่าและการชำระเงิน

- (๑) กำหนดราคาค่าเช่าและข้อตกลงในการให้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และแสดงให้เห็นชัดเจน
- (๒) กำหนดเงื่อนไขการชำระเงินไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและแสดงให้เห็นชัดเจน

๔.๒.๓.๗ การดำเนินงานขององค์กร

- (๑) แผนพัฒนาพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ
- (๒) การฝึกอบรมพนักงานขับรถและพนักงานผู้ให้บริการ
- (๓) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร
- (๔) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ขับรถต่ออย่างเป็นปัจจุบัน
- (๕) จัดทำทะเบียนประวัติรถต่ออย่างเป็นปัจจุบัน
- (๖) ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ
- (๗) จัดสวัสดิการให้พนักงานตามที่กฎหมายกำหนด

๔.๒.๔ องค์กรประกอบที่ ๔ การจัดการด้านอุบัติเหตุ (ประกอบด้วย ๒ เกณฑ์ ๖ ตัวชี้วัด)

๔.๒.๔.๑ การจัดเตรียมก่อนการให้บริการ

- (๑) จัดทำประกันภัยสำหรับพนักงานขับรถ ผู้โดยสารและรถ
- (๒) จัดเตรียมกล่องอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่สามารถใช้งานได้ทันที
- (๓) จัดเตรียมสมุดโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัยและสถานพยาบาลไว้ในรถ
- (๔) จัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถและยางอะไหล่ที่พร้อมใช้งาน

๔.๒.๔.๒ การจัดการในภาวะฉุกเฉิน

- (๑) จัดทำแผนการจัดรถสำรอง กรณีรถขัดข้อง
- (๒) จัดทำแผนการจัดการผู้บาดเจ็บ กรณีเกิดอุบัติเหตุ

๔.๒.๕ องค์ประกอบที่ ๕ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม (ประกอบด้วย ๑ เกณฑ์ ๓ ตัวชี้วัด)

๔.๒.๕.๑ การรักษาสิ่งแวดล้อม

- (๑) จัดการขยะอย่างเหมาะสม
- (๒) ควบคุมระดับเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์และกิจกรรมสันทนาการของนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม
- (๓) ควบคุมระดับไอเสียของรถไม่ให้เกินเกณฑ์มาตรฐาน

๕. การประเมินมาตรฐาน

การประเมินมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการแปลความหมายการให้บริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวมาเป็นค่าคะแนนของการบริการ และการนำคะแนนมาประมวลและวิเคราะห์เป็นค่าคะแนนคุณภาพบริการของมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงมาตรฐาน มี ๕ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ ๒ การประเมินให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ ๓ การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๔ การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ ๕ การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงการบริการ

๕.๑ การประเมินเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องผ่านเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน (Basic Compulsory Criteria) ซึ่งอยู่ในกระบวนการประเมินขั้นต้น โดยผู้ประกอบการจะต้องมีคุณสมบัติ “ผ่าน” การประเมินขั้นต้นทั้ง ๓ ข้อ เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐาน ประกอบด้วย

- (๑) มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด
- (๒) เป็นผู้ประกอบการขนส่งประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง
- (๓) ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานในส่วนที่ ๑ นี้ ผู้ประกอบการใดที่ขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งเพียง ๑ ข้อ จะไม่ได้รับการประเมินมาตรฐานต่อไป

๕.๒ การประเมินคะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
 ขั้นตอนนี้ เป็นการให้คะแนนในการตรวจประเมินผู้ประกอบการ การประเมินจะแปลความหมายออกมาในรูป
 ของคะแนนในแต่ละเกณฑ์ตัวชี้วัด ทั้ง ๕ องค์ประกอบ ๑๔ เกณฑ์ ๖๕ ตัวชี้วัด โดยจะแบ่งตัวชี้วัดตามรูปแบบ
 การให้คะแนน ทั้ง ๖๕ ตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๕.๒.๑ ตัวชี้วัดกลุ่มแรก มีคำตอบเป็น “มี” หรือ “ไม่มี” จำนวน ๓๖ ตัวชี้วัด คำตอบว่า “มี” จะได้คะแนน
 เป็น ๓ คะแนน และ “ไม่มี” จะได้คะแนนเป็น ๐ คะแนน

๕.๒.๒ ตัวชี้วัดกลุ่มที่สอง ให้คะแนนอยู่ระหว่าง ๐-๓ คะแนน จำนวน ๒๙ ตัวชี้วัด เมื่อให้คะแนนเป็น ๐
 หรือ ๑ หรือ ๒ หรือ ๓ คะแนน ขึ้นอยู่กับระดับที่เป็นผลการวินิจฉัยตามผลการให้คะแนนของผู้ประเมิน
 กรณีที่ผู้ประกอบการใดไม่มีข้อมูลในตัวชี้วัดหนึ่งๆ หรือไม่อยู่ในสถานะที่จะถูกประเมินด้วยตัวชี้วัดนั้น ๆ
 คะแนนที่ได้รับสำหรับตัวชี้วัดจะไม่มีหรือจะถูกระบุเป็น “N/A”

ดังนั้น การให้คะแนนทั้ง ๖๕ ตัวชี้วัดนั้น ผลคะแนนที่ผู้ประกอบการได้รับจากการประเมิน จะมีความเป็นไปได้
 ๕ ทางเลือก คือ ๐, ๑, ๒, ๓ และ “N/A” ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนตัวชี้วัด จำแนกตามองค์ประกอบทั้ง ๕ องค์ประกอบ และกลุ่มของการให้คะแนน

องค์ประกอบ	รูปแบบการให้คะแนน	
	“มี” หรือ “ไม่มี” (ตัวชี้วัด)	คะแนน ๐, ๑, ๒, ๓ (ตัวชี้วัด)
๑. สภาพตัวรถ	๔	๑๕
๒. คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	๙	๕
๓. การจัดการองค์กร	๑๗	๖
๔. การจัดการด้านอุบัติเหตุ	๓	๓
๕. การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	๓	๐
รวม	๓๖	๒๙

๕.๓ การประมวลผลคะแนนการประเมินมาตรฐาน

เมื่อได้ผลการตรวจประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นค่าคะแนนรวมในแต่ละองค์ประกอบ จะมีค่าคะแนนรวมอยู่ระหว่างต่ำสุดและสูงสุดของแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ช่วงค่าคะแนน [Q] ของแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	คะแนนในแต่ละองค์ประกอบ	
	ต่ำสุด	สูงสุด
๑. สภาพตัวรถตู้	๐	๕๗
๒. คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	๐	๔๒
๓. การจัดการองค์กร	๐	๖๙
๔. การจัดการด้านอุบัติเหตุ	๐	๑๘
๕. การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	๐	๙

การประมวลผลการให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว จะนำค่าคะแนนรวมในแต่ละองค์ประกอบในส่วนที่ ๑ มาคิดคำนวณ แล้วแปลงค่าเป็นคะแนนคุณภาพบริการมาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาคิดคำนวณ โดยใช้สูตร “ดัชนีคุณภาพบริการ” (SQI: Service Quality Index) รายละเอียด ดังต่อไปนี้

การปรับค่าคะแนนรวม [Q] ในแต่ละองค์ประกอบเพื่อนำมาคิดคำนวณในขั้นตอนที่ ๔

ในการประเมินอาจมีค่าคะแนนของตัวชี้วัดบางตัวถูกบันทึกไว้เป็น “N/A” แฝงอยู่ จะมีคะแนนเต็มไม่เป็นไปตามตารางที่ ๒ ดังนั้น การปรับค่าคะแนนรวม Q_j ขององค์ประกอบที่ j [$j = 1, 2, 3, 4, 5$] ไปเป็น Q_j^* คำนวณได้โดยสูตรข้างล่างนี้

$Q_j^* = \frac{A_j \times Q_j}{A_j \times k_j} \dots\dots\dots \text{สูตรที่ (๑)}$
--

- เมื่อ Q_j = ค่าคะแนนรวมจากการประเมินในองค์ประกอบที่ j^{th}
- A_j = จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในองค์ประกอบที่ j^{th}
- k_j = จำนวนตัวชี้วัดในในองค์ประกอบที่ j^{th} ที่ได้คะแนนเป็น “N/A”
- Q_j^* = ค่าคะแนนรวมที่ปรับแก้แล้วในองค์ประกอบที่ j^{th} [$j = ๑, ๒, ๓, ๔, ๕$]

การวินิจฉัยว่าผู้ประกอบการที่ได้รับการประเมินจะมีระดับคุณภาพตัวชี้วัด จะพิจารณาได้จากค่าของ Q_j^* ในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในช่วงระดับคุณภาพใด ทั้ง ๕ องค์ประกอบ และนำค่าระดับคะแนนของแต่ละด้าน ที่ได้แปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ สภาพตัวรถ

คะแนนสูงสุด ๕๗ คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
๑. ดีเยี่ยม	๕๓ - ๕๗
๒. ดี	๔๗ - ๕๒
๓. พอใช้	๔๑ - ๔๖
๔. ควรปรับปรุง	๓๕ - ๔๐

องค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ

คะแนนสูงสุด ๔๒ คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
๑. ดีเยี่ยม	๓๙ - ๔๒
๒. ดี	๓๕ - ๓๘
๓. พอใช้	๓๑ - ๓๔
๔. ควรปรับปรุง	๒๖ - ๓๐

องค์ประกอบที่ ๓ การจัดการองค์กร

คะแนนสูงสุด ๖๙ คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
๑. ดีเยี่ยม	๖๓ - ๖๙
๒. ดี	๕๖ - ๖๒
๓. พอใช้	๔๙ - ๕๕
๔. ควรปรับปรุง	๔๑ - ๔๘

องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการด้านอุบัติเหตุ

คะแนนสูงสุด ๑๘ คะแนน

ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
๑. ดีเยี่ยม	๑๗ - ๑๘
๒. ดี	๑๕ - ๑๖
๓. พอใช้	๑๓ - ๑๔
๔. ควรปรับปรุง	๑๑ - ๑๒

องค์ประกอบที่ ๕ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	คะแนนสูงสุด ๙ คะแนน
ระดับคุณภาพตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
๑. ดีเยี่ยม	๙
๒. ดี	๘
๓. พอใช้	๗
๔. ควรปรับปรุง	๖

๕.๔ การคิดคำนวณค่า “ดัชนีคุณภาพบริการ” ในภาพรวมของมาตรฐาน

การประมวลผลคะแนนที่ได้จากการประเมินที่ปรับค่าคะแนนในขั้นตอนที่ ๑ [ค่า Q's : Q₁, Q₂, Q₃, Q₄, Q₅] จะต้องนำค่าถ่วงน้ำหนักและตัวชี้วัด ในองค์ประกอบ ๕ องค์ประกอบ มาประกอบการคิดคำนวณค่าคะแนน โดยกระจายออกตามองค์ประกอบทั้ง ๕ ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ สภาพตัวรถ	๑๙ ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก = ๓๐
องค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	๑๔ ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก = ๓๐
องค์ประกอบที่ ๓ การจัดการองค์กร	๒๓ ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก = ๑๐
องค์ประกอบที่ ๔ การจัดการด้านอุบัติเหตุ	๖ ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก = ๒๐
องค์ประกอบที่ ๕ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม	๓ ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก = ๑๐

การคำนวณต้องอาศัยค่าของข้อมูลนำเข้า (Input Data Values) จำนวน ๔ ชุด ได้แก่ ชุดที่ ๑ ค่าถ่วงน้ำหนัก

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

ชุดที่ ๒ ค่าคะแนนรวมจากการประเมินของแต่ละองค์ประกอบ

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

ชุดที่ ๓ 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 ๔ ค่าจำนวนตัวชี้วัดที่ไม่มีข้อมูลหรือได้คะแนนเป็น “N/A” ของแต่ละองค์ประกอบ

$$K : K_1, K_2, K_3, K_4, K_5$$

จากค่าทั้ง ๔ ชุด ในทั้ง ๕ องค์ประกอบก็สามารถนำมาคำนวณหาค่า SQI (Service Quality Index) ได้ตามสูตรที่ (๒) ดังนี้

$SQI = \frac{W_1 \times Q_1}{A_1 - K_1} + \frac{W_2 \times Q_2}{A_2 - K_2} + \frac{W_3 \times Q_3}{A_3 - K_3} + \frac{W_4 \times Q_4}{A_4 - K_4} + \frac{W_5 \times Q_5}{A_5 - K_5} \dots\dots\dots \text{สูตรที่ (๒)}$

ค่าของ SQI จะมีค่าสูงสุดเมื่อ Q₁ = ๓๐, Q₂ = ๓๐, Q₃ = ๑๐, Q₄ = ๒๐, Q₅ = ๑๐
ในกรณีที่ K₁, K₂, K₃, K₄, K₅ = ๐ จะทำให้การคำนวณหาค่า SQI ได้ดังนี้

$$SQI = \frac{30 \times 57}{19} + \frac{30 \times 42}{14} + \frac{10 \times 69}{23} + \frac{20 \times 18}{6} + \frac{10 \times 9}{3} = 500 \text{ คะแนน}$$

๕.๕ การวินิจฉัยผลการประเมินเพื่อการรับรองหรือเพื่อการปรับปรุงการบริการ

จากการคำนวณค่าสูงสุดของ SQI มีค่าเท่ากับ ๕๐๐ คะแนน

ข้อเสนอแนะคะแนน SQI (Service Quality Index) ที่เป็นจุดผ่านการประเมินไว้ที่ ๓๕๐ คะแนน SQI หรือ ๗๐% ของค่าสูงสุด

ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ต้องได้คะแนนดัชนีคุณภาพบริการ (SQI) และคะแนนระดับขั้นต่ำของแต่ละองค์ประกอบทั้ง ๕ องค์ประกอบ คือ ปริมาณสอดคล้องกับเงื่อนไขทั้ง ๖ ข้อ ต่อไปนี้

- ๑) SQI ≥ ๓๕๐ หมายถึง คะแนนรวมจากการประเมินดัชนีคุณภาพบริการ (SQI : Service Quality Index) มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๓๕๐
- ๒) Q₁ ≥ ๓๕ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ ๑ สภาพตัวรถ มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๓๕
- ๓) Q₂ ≥ ๒๖ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ ๒ คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๒๖
- ๔) Q₃ ≥ ๔๑ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ ๓ การจัดการองค์กร มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๔๑
- ๕) Q₄ ≥ ๑๑ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ ๔ การจัดการด้านอุบัติเหตุ มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๑๑
- ๖) Q₅ ≥ ๖ หมายถึง คะแนนรวมจากองค์ประกอบที่ ๕ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม มีมากกว่าหรือเท่ากับ ๖