ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
พ.ศ. ๒๕๖๒

---

ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้มีประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ไว้แล้ว นั้น

โดยที่กรมการขนส่งทางบกได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าของประเทศไทยพัฒนาศักยภาพการประกอบการขนส่ง โดยมีการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งให้กับผู้ประกอบการขนส่งที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ อันจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศมีความเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป แต่เนื่องจากประกาศดังกล่าวเป็นการวางหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งเฉพาะสำหรับการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล ดังนั้น เพื่อให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกครอบคลุมทั้งการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทางและในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล อันจะเป็นการยกระดับระบบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศไทยในภาพรวม จึงเห็นควรให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกซึ่งครอบคลุมทั้งการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง และในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล อธิบดีกรมการขนส่งทางบกจึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“รถบรรทุก” หมายความว่า รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

“มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง” หมายความว่า มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกตามที่กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้

“ผู้ประกอบการขนส่ง” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุก หรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก แล้วแต่กรณี

“การตรวจประเมิน” หมายความว่า การแสวงหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาของกรมการขนส่งทางบกในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งให้แก่ผู้ประกอบการขนส่ง

"เครื่องหมายรับรอง" หมายความว่า เครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้จดทะเบียนไว้ตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้า

"หน่วยตรวจประเมินอิสระ" หมายความว่า นิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นหน่วยตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งอธิบดีแต่งตั้งให้เป็นผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง หน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน

"อธิบดี" หมายความว่า อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

ข้อ ๓ ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง กรมการขนส่งทางบกอาจจะประกาศยอมรับมาตรฐานหรือการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานอื่น ไม่ว่าหน่วยงานนั้นจะตั้งอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศหรือเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน

## หมวด ๑
## การขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง

ข้อ ๔ ผู้ประกอบการขนส่งผู้ใดประสงค์จะขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก

ข้อ ๕ ผู้ขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ หรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ในขณะยื่นคำขอหรืออยู่ในระหว่างการขอต่ออายุใบอนุญาตดังกล่าว รวมทั้งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่อธิบดีประกาศกำหนด

ข้อ ๖ เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้รับคำขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามข้อ ๔ แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบคำขอดังกล่าว หากถูกต้องครบถ้วน และผู้ยื่นคำขอมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอนั้นเข้ารับการตรวจประเมินตามขั้นตอนต่อไป

ในกรณีที่คำขอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบเพื่อทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคำขอนั้นตกไป

## หมวด ๒
## การตรวจประเมิน

ข้อ ๗ ในการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอแต่ละราย ให้กรมการขนส่งทางบกเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกหน่วยตรวจประเมินอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายนั้นตามความเหมาะสม เว้นแต่ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเห็นว่าการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายใดมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีเหตุอันสมควรอื่น กรมการขนส่งทางบกอาจเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายนั้นเองก็ได้

เมื่อกรมการขนส่งทางบกพิจารณาคัดเลือกหน่วยตรวจประเมินอิสระใดแล้ว ให้แจ้งชื่อหน่วยตรวจประเมินอิสระที่ได้รับการคัดเลือกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอทราบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อหน่วยตรวจประเมินอิสระใดได้รับการคัดเลือกจากกรมการขนส่งทางบกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินแล้ว ให้หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินและแจ้งรายชื่อคณะผู้ตรวจประเมินดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอทราบด้วย

ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินเอง ให้อธิบดีแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน

ข้อ ๙ คณะผู้ตรวจประเมินต้องประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน และผู้ตรวจประเมินอีกอย่างน้อยสองคน

ในการดำเนินการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมินต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง และรักษาความลับทางการค้า รวมทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามที่กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ตรวจประเมินแล้วปรากฏว่า ผู้ยื่นคำขอมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

เมื่อผู้ยื่นคำขอได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับแจ้งหรือครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขออีกครั้ง หากผู้ยื่นคำขอมิได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินรายงานให้หน่วยตรวจประเมินอิสระที่แต่งตั้งตนทราบ เพื่อที่หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นจะได้รายงานผลการตรวจประเมินดังกล่าวไปยังกรมการขนส่งทางบกเพื่อประกอบการพิจารณายกคำขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งของผู้ยื่นคำขอรายนั้นต่อไป

กรณีกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมิน ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินตามประกาศนี้มาใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ตรวจประเมินแล้วปรากฏว่า ผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน ให้คณะผู้ตรวจประเมินรายงานผลให้หน่วยตรวจประเมินอิสระที่แต่งตั้งตนทราบ เพื่อที่หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นจะได้รายงานผลการตรวจประเมินดังกล่าวไปยังกรมการขนส่งทางบกเพื่อประกอบการพิจารณารับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งต่อไป

## หมวด ๓
## การให้ใช้เครื่องหมายรับรอง

ข้อ ๑๒ กรมการขนส่งทางบกจะรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งแก่ผู้ยื่นคำขอ และออกหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองให้แก่บุคคลดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้พิจารณารายงานผลการตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระตามข้อ ๑๑ แล้ว และเห็นว่าผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน

(๒) เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอเองตามข้อ ๗ และเห็นว่าผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน

(๓) เมื่อผู้ยื่นคำขอเป็นผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือผ่านการตรวจสอบหรือรับรองจากหน่วยงานที่กรมการขนส่งทางบกประกาศยอมรับตามข้อ ๓ โดยมีหลักฐานถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๑๓ หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรอง ให้มีอายุสามปีนับแต่วันที่ออกหนังสือรับรองนั้น

กรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งจะต่ออายุหนังสือรับรอง ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนหนังสือรับรองสิ้นอายุ และเมื่อยื่นคำขอต่ออายุหนังสือรับรองแล้ว ให้ผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นใช้เครื่องหมายรับรองได้ต่อไปจนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่ต่ออายุหนังสือรับรองดังกล่าว

ข้อ ๑๔ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งต้องนำเครื่องหมายรับรองไปจัดทำและติดแสดงไว้ที่ตัวถังรถของตนที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการขนส่ง และนำเครื่องหมายรับรองไปใช้แสดง ณ สถานประกอบการของตน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศกรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับการกำหนดและติดเครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ข้อ ๑๕ ให้ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้รับสิทธิประโยชน์ ดังต่อไปนี้

(๑) ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองในการประชาสัมพันธ์องค์กร

(๒) ได้รับการสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่ง

(๓) ได้รับการช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การตลาด การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และการให้บริการ

(๔) ได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ของรัฐบาล รวมทั้งได้รับการแนะนำและช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ได้รับการอบรมและคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการดำเนินงาน

ข้อ ๑๖ ให้หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองสิ้นอายุและไม่มีการขอต่ออายุหนังสือรับรอง

(๒) ผู้ได้รับหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองไม่ได้รับการต่ออายุหนังสือรับรอง

(๓) หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองถูกเพิกถอนตามข้อ ๒๐

(๔) ผู้ได้รับหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือใบอนุญาตประกอบการขนส่งสิ้นอายุและไม่มีการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

## หมวด ๔
## การกำกับดูแล

ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายเข้าไปตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง และจะต้องอำนวยความสะดวกตามสมควรในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลนั้น

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้ขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบการขนส่งและเป็นเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญ กรมการขนส่งทางบกอาจแจ้งให้ผู้ประกอบการขนส่งดังกล่าว ต้องเข้ารับการตรวจประเมินเพิ่มเติมในส่วนที่มีการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงและส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ ทั้งนี้ ให้นำความในหมวด ๒ การตรวจประเมิน มาใช้บังคับกับการตรวจประเมินเพิ่มเติมด้วยโดยอนุโลม

ในกรณีที่คำขอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบเพื่อทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคำขอนั้นตกไป

ข้อ ๑๙ กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้ หากปรากฏว่าผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๕

(๒) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง

(๓) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้ใช้เครื่องหมายรับรองตามข้อ ๑๔ หรือขัดขวางไม่ให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเข้าไปตรวจสอบหรือไม่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบตามข้อ ๑๗ หรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๑๘

(๔) ถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานหรือการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานอื่น ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งอันเนื่องมาจากการได้รับการรับรองมาตรฐานหรือผ่านการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานที่กรมการขนส่งทางบกประกาศยอมรับ

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่งรายใด ให้ถือว่าเป็นการเพิกถอนหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองของผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นด้วย

## หมวด ๕
## หน่วยตรวจประเมินอิสระ

ข้อ ๒๑ นิติบุคคลใดจะขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก พร้อมด้วยเอกสารข้อกำหนดการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น ซึ่งอย่างน้อยต้องครอบคลุมเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) การจัดการองค์กร การรักษาความเป็นกลาง และการรักษาความลับทางการค้า ได้แก่ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร มีนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงาน มีมาตรการรักษาความเป็นกลางขององค์กรในการตรวจประเมินเพื่อให้มั่นใจได้ว่าไม่เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน รวมทั้งมีมาตรการรักษาความลับทางการค้าของผู้ขอรับการตรวจประเมิน

(๒) การจัดการด้านบุคลากร ได้แก่ มีระบบทะเบียนประวัติบุคลากรและผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน เช่น มีการจัดทำประวัติบุคคล การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม และการตรวจประเมิน รวมทั้งมีการรักษาคุณภาพของผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน โดยมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม การพัฒนาความรู้และทักษะ และการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

(๓) การจัดการกระบวนการตรวจประเมินและการรายงานผล ได้แก่ มีระบบบริหารงานเพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการตรวจประเมินที่สอดคล้องกับแนวทางของกรมการขนส่งทางบก มีระบบจัดการเอกสารที่เกี่ยวกับการตรวจประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการสูญหายหรือเสื่อมสภาพ มีการประกาศอัตราค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชัดเจน และมีการสรุปผลและปรับปรุงการดำเนินการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

(๔) ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการตรวจประเมิน ได้แก่ มีแนวทางจัดการกรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจประเมิน และการรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตรวจประเมิน

ข้อ ๒๒ ผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นนิติบุคคลสัญชาติไทย

(๒) มีผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินในสังกัดที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตรวจประเมิน โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินไม่น้อยกว่าสองคน และผู้ตรวจประเมินไม่น้อยกว่าสี่คน

(๓) ไม่เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ เว้นแต่ได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ

(๔) หุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลตาม (๑) ต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลที่ถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ เว้นแต่นิติบุคคลนั้นได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น

ข้อ ๒๓ ในการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ให้กรมการขนส่งทางบกนำหลักเกณฑ์ตามข้อกำหนดการดำเนินงานของนิติบุคคลที่เสนอตามข้อ ๒๑ มากำหนดไว้เป็นเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียนของหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น และอาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนดก็ได้

ให้กรมการขนส่งทางบกจัดทำบัญชีรายชื่อนิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระตามวรรคหนึ่ง โดยเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ข้อ ๒๔ การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระให้มีอายุสามปีนับแต่วันขึ้นทะเบียน กรณีที่หน่วยตรวจประเมินอิสระจะต่ออายุการขึ้นทะเบียน ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนการขึ้นทะเบียนสิ้นอายุ

ข้อ ๒๕ อธิบดีอาจประกาศกำหนดให้ในแต่ละจังหวัดหรือแต่ละท้องที่มีจำนวนหน่วยตรวจประเมินอิสระได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๒๖ ในการดำเนินการตรวจประเมิน หน่วยตรวจประเมินอิสระต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดตามข้อ ๒๓ วรรคหนึ่ง และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด โดยกรมการขนส่งทางบกอาจทำการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยตรวจประเมินอิสระดังกล่าวได้ ดังนี้

(๑) แจ้งให้หุ้นส่วน กรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือผู้ตรวจประเมินในสังกัดหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น มาให้ถ้อยคำเกี่ยวกับกิจการหรือการดำเนินงานของหน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือให้ส่งสำเนาหรือแสดงข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) ให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายเข้าไปในสถานประกอบการของหน่วยตรวจประเมินอิสระ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยตรวจประเมินอิสระในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น

นิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระต้องอำนวยความสะดวกตามสมควรในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๒๗ กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระได้ หากปรากฏว่านิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๒๒

(๒) ไม่ปฏิบัติหรือฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดตามข้อ ๒๓ วรรคหนึ่ง หรือหลักเกณฑ์ หรือวิธีการดำเนินงานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

(๓) ขัดขวางเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายซึ่งปฏิบัติการตามข้อ ๒๖ วรรคหนึ่ง หรือไม่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลดังกล่าวตามข้อ ๒๖ วรรคสอง

## หมวด ๖
## ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน

ข้อ ๒๘ ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระต้องได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบก โดยผู้ตรวจประเมินมีสองระดับ ดังนี้

(๑) หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน

(๒) ผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินได้ แต่ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินได้

ข้อ ๒๙ ผู้ใดจะขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระ ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก

ผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระตามวรรคหนึ่งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทย

(๒) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(๓) ผ่านการอบรมและทดสอบในด้านการตรวจประเมินจากกรมการขนส่งทางบก

(๔) ไม่เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน เว้นแต่ได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินนั้น

ในกรณีผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน ต้องมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่ครั้ง

ให้กรมการขนส่งทางบกจัดทำบัญชีรายชื่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินและผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการขึ้นทะเบียน และจัดให้มีการทบทวนบัญชีรายชื่อผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

ข้อ ๓๐ การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินให้มีอายุสามปีนับแต่วันขึ้นทะเบียน กรณีที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินจะต่ออายุการขึ้นทะเบียน ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนการขึ้นทะเบียนสิ้นอายุ

ข้อ ๓๑ หากปรากฏว่าผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๒๙ วรรคสอง หรือไม่ได้ดำเนินการตรวจประเมินด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง หรือรักษาความลับทางการค้า หรือไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานตามข้อ ๙ วรรคสอง กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินนั้น

## หมวด ๗
## การอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอน

ข้อ ๓๒ ผู้ประกอบการขนส่ง หน่วยตรวจประเมินอิสระ และผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินมีสิทธิอุทธรณ์การเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง การเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน แล้วแต่กรณี ต่ออธิบดีได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการเพิกถอน

คำวินิจฉัยของอธิบดีให้เป็นที่สุด

## หมวด ๘
## บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๓ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกก่อนวันใช้บังคับประกาศฉบับนี้ ให้ถือว่าเป็นผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามประกาศฉบับนี้ต่อไปเท่าอายุที่เหลืออยู่ของหนังสือรับรอง

ข้อ ๓๔ กรณีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งที่ได้รับการรับรองอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ใช้มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกตามประกาศข้อ ๑ และหลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามประกาศข้อ ๘ วรรคสอง ท้ายประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไปจนกว่าหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองนั้นจะสิ้นอายุ

ข้อ ๓๕ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ มีสิทธิยื่นคำขอเพื่อให้นำข้อกำหนดของประกาศนี้มาใช้กับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งในการประกอบการขนส่งของตน

ให้นำข้อกำหนดในหมวด ๑ มาใช้บังคับแก่การยื่นคำขอตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม

เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้รับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามประกาศนี้ และออกหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองฉบับใหม่ให้กับผู้ประกอบการขนส่งที่ยื่นคำขอตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองฉบับเดิมสิ้นสุดลง

ข้อ ๓๖ ให้ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบกอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินต่อไปได้ โดยให้มีอายุการขึ้นทะเบียนเท่ากับวาระการเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินที่เหลืออยู่

ข้อ ๓๗ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายพีระพล ถาวรสุภเจริญ)
อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

## มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามประกาศข้อ ๒

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกสำหรับการขนส่งไม่ประจำทาง และการขนส่งส่วนบุคคล มีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ทั้งหมดรวม ๓๙ ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามจำนวน ๒๗ ข้อ และข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินการจำนวน ๑๒ ข้อ

| ข้อ | ข้อกำหนด | บังคับ | แนะนำ |
|---|---|---|---|
| **๑. ข้อกำหนดด้านองค์กร** | | | |
| ๑.๑ | ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้ | ● | |
| ๑.๒ | ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน | ● | |
| ๑.๓ | ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น | ● | |
| ๑.๔ | ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการกากของเสียจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง | ● | |
| ๑.๕ | ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง | ● | |
| ๑.๖ | ควรมีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ | | ● |
| ๑.๗ | ควรมีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น Total Quality Management (TQM) เป็นต้น | | ● |
| ๑.๘ | ควรได้การรับรองมาตรฐานการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น ISO ๙๐๐๐ ISO ๑๔๐๐๐ ISO ๓๙๐๐๑ มอก.๑๘๐๐๐ รางวัลทางธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานเฉพาะด้าน เช่น มาตรฐานอาหาร (GMP) มาตรฐานการขนส่งวัตถุอันตราย เป็นต้น | | ● |
| ๑.๙ | ควรเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการขนส่งกับกรมการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่อง | | ● |
| ๑.๑๐ | ควรมีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น | | ● |
| ๑.๑๑ | ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงควรมีความเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก | | ● |
| **๒. ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติการขนส่ง** | | | |
| ๒.๑ | ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้าสำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน | ● | |
| ๒.๒ | ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง | ● | |
| ๒.๓ | ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผล | ● | |

| ข้อ | ข้อกำหนด | บังคับ | แนะนำ |
|---|---|---|---|
| | กระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น | | |
| ๒.๔ | ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน | ● | |
| ๒.๕ | ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | ● | |
| ๒.๖ | ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ | ● | |
| ๒.๗ | ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | ● | |
| ๒.๘ | ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นซ้ำ | ● | |
| **๓. ข้อกำหนดด้านพนักงาน** | | | |
| ๓.๑ | ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง | ● | |
| ๓.๒ | ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงการแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ | ● | |
| ๓.๓ | ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำอย่างน้อย ๒ หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับขี่อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษารถเบื้องต้น | ● | |
| ๓.๔ | ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถ อย่างน้อย ๑ กิจกรรมต่อปี | ● | |
| ๓.๕ | ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน | ● | |
| ๓.๖ | ต้องมีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่การตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ | ● | |
| ๓.๗ | ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถทำให้มั่นใจว่าได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ | ● | |
| ๓.๘ | ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ สรุปผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม | ● | |
| ๓.๙ | ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม | ● | |
| ๓.๑๐ | ควรมีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดรถเป็นเวลานาน | | ● |
| **๔. ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ** | | | |
| ๔.๑ | ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง | ● | |

| ข้อ | ข้อกำหนด | บังคับ | แนะนำ |
|---|---|---|---|
| ๔.๒ | ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม | ● | |
| ๔.๓ | ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน | ● | |
| ๔.๔ | ควรมีแผนการปรับปรุงหรือติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย | | ● |
| ๔.๕ | ควรมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาสิ่งแวดล้อมของยานพาหนะ เช่น รถเครื่องยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า | | ● |
| **๕. ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก** | | | |
| ๕.๑ | ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | ● | |
| ๕.๒ | ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | ● | |
| ๕.๓ | ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและบุคคลภายนอก มีการบันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม | | ● |
| ๕.๔ | ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด | | ● |
| ๕.๕ | ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอยู่เป็นประจำ | | ● |

## หลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามประกาศข้อ ๙ วรรคสอง

### ๑. หลักการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเป็นการสุ่มตรวจสอบหาหลักฐานต่างๆ เพื่อทำให้ผู้ตรวจประเมินมั่นใจได้ว่าผู้ขอรับการรับรองมีการกำหนดแผนการทำงาน มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด มีการบันทึกผลการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผนและหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง ให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบและหาหลักฐานเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ขอรับการรับรองได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดบังคับแต่ละข้อได้อย่างต่อเนื่อง ประเด็นพิจารณาดังนี้

- ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงาน
- แผนหรือเป้าหมายการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน
- ผลการปฏิบัติงานตามแผนผู้ประกอบการขนส่ง
- สัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานขับรถ พนักงานสำนักงาน

### ๒. แนวทางการตรวจประเมินรายข้อกำหนด

แนวทางการตรวจประเมินรายข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ทั้งหมดรวม ๓๙ ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามจำนวน ๒๗ ข้อ (แสดงเครื่องหมาย *) และข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินการจำนวน ๑๒ ข้อ

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| **๑. ข้อกำหนดด้านองค์กร** | | |
| ๑.๑* | ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้ | • มีโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร (Organization Chart) โดยเน้นที่แผนกการขนส่ง และจะต้องมีตำแหน่งหลักๆ ครบถ้วน<br>• มีชื่อผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในด้านการขนส่ง<br>• สุ่มสัมภาษณ์พนักงาน พนักงานจะต้องทราบถึงโครงสร้างองค์กร สามารถระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้ |
| ๑.๒* | ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน | • มีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติ |
| ๑.๓* | ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น | • มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการอย่างน้อย ๑ เรื่อง เช่น มีการใช้โปรแกรมคำนวณต้นทุนการขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) ในการบริหารจัดการขนส่ง เป็นต้น |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๑.๔* | ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการกากของเสียจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบตเตอรี่ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง | ● มีแนวทางการจัดการแบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว เช่น กำหนดระยะเวลาดำเนินการ บริษัทรับช่วงดำเนินการ เป็นต้น<br>● กรณีขายยางรถยนต์และ/หรือน้ำมันเครื่องให้แก่ผู้รับซื้อ จะต้องแสดงหลักฐานการรับซื้อ เช่น ใบเสร็จรับเงิน บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับซื้อ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ตลอดกระบวนการว่าไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม<br>● กรณีให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการซ่อมบำรุงรถ เช่น การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องโดยศูนย์บริการหรืออู่นอก จะต้องระบุชื่อที่อยู่ของบริษัทหรือห้างร้านที่ดำเนินการ หรือแสดงใบเสร็จรับเงิน<br>● ประเมินว่าสถานประกอบการ สถานที่จอดรถซ่อมบำรุงมีการจัดการอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้ตรวจประเมินต้องตรวจสถานที่จอดรถ หรือสถานที่ซ่อมบำรุง และหากพบน้ำมันเครื่องรั่วไหล จะต้องยืนยันให้แน่ใจว่าน้ำมันเครื่องไม่ได้ไหลออกสู่แหล่งน้ำหรือคูคลองสาธารณะ |
| ๑.๕* | ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง | ● มีการกำหนดขอบเขตที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบในการขนส่ง เช่น ใบประกันสินค้า เป็นต้น<br>● มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ไขในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดความเสียหายของสินค้าจากการขนส่ง<br>● ในกรณีที่มีความเสียหายของสินค้าจากการขนส่งมีหลายชนิด ให้ยกตัวอย่างความเสียหายของสินค้านั้นอย่างน้อย ๑ ชนิด<br>● สุ่มตรวจสอบบันทึกรายงานความเสียหายที่แสดงการปฏิบัติที่ชัดเจนในความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น เช่น เอกสารกรมธรรม์ หรือตัวอย่างสัญญาการขนส่งที่แสดงความรับผิดชอบในความเสียหายของสินค้านั้น |
| ๑.๖ | ควรมีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ | ● มีแผนการพัฒนาธุรกิจเป็นไปอย่างมีทิศทาง และสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๑.๗ | ควรมีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น Total Quality Management (TQM) เป็นต้น | ● มีแนวทางการบริหารแนวทางการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิผล โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารงานแนวใหม่ |
| ๑.๘ | ควรได้การรับรองมาตรฐานการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น ISO ๙๐๐๐ ISO ๑๔๐๐๐ ISO ๓๙๐๐๑ มอก.๑๘๐๐๐ รางวัลทางธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานเฉพาะด้าน เช่น มาตรฐานอาหาร (GMP) มาตรฐานการขนส่งวัตถุอันตราย เป็นต้น | ● มีการดำเนินงานต่างๆ ให้ได้การยอมรับในระดับสากลตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง |
| ๑.๙ | ควรเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการขนส่งกับกรมการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่อง | ● มีการส่งเสริมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับจากกรมการขนส่งทางบก |
| ๑.๑๐ | ควรมีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น | ● มีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์ เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น |
| ๑.๑๑ | ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงควรมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก | ● สถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมหรืออู่ซ่อมไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับชุมชนข้างเคียงและโดยรอบ |
| **๒. ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง** | | |
| ๒.๑* | ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้า สำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน | ● มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจแสดงเป็นแผนผังหรือ Flowchart ที่มีรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการ<br>● กรณีทำการขนส่งสินค้าหลายประเภท ให้แสดงขั้นตอนการขนส่งสินค้าอย่างน้อย ๑ ประเภท |
| ๒.๒* | ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง | ● มีคู่มือปฏิบัติงานขนส่งที่สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนกันทุกคนและทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๒.๓* | ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น | ● มีการวางแผนเส้นทางเดินรถขนส่ง มีการพิจารณาข้อมูลเส้นทางต่างๆ เช่น การระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย มีการกำหนดจุดพักรถระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียงได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น<br>● มีบัญชีเส้นทางเดินรถขนส่งที่มีรายการข้อมูลเส้นทาง เช่น จุดเสี่ยง จุดอันตราย เป็นต้น |
| ๒.๔* | ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสมที่แสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน | ● ตรวจเอกสารหลักฐานที่บันทึกผลการปฏิบัติการขนส่ง มีรายละเอียดที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถ หมายเลขทะเบียนรถ บันทึกเวลาการเดินทาง เวลารับ-ส่งสินค้า เป็นต้น ในหลายกรณีรายละเอียดดังกล่าวปรากฏในใบแจ้งปฏิบัติงานขนส่ง หรือใบรายงานการขนส่ง (Trip report) อยู่แล้ว |
| ๒.๕* | ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | ● มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการขนส่งรายเที่ยว รวมถึงข้อผิดพลาดของการทำงาน เช่น จำนวนเที่ยวที่ผิดพลาด จำนวนเที่ยวที่ขนส่งล่าช้า เป็นต้น<br>● มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อผิดพลาด เพื่อหาสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง<br>● มีการดำเนินการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง |
| ๒.๖* | ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ | ● มีมาตรการควบคุมความเร็ว เช่น การใช้งานระบบ GPS และมีวิธีการกำกับดูแล |
| ๒.๗* | ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติ และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | ● ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น วิธีการปฏิบัติกรณีเกิดอุบัติเหตุ วิธีการแจ้งเหตุแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การช่วยเหลือบาดเจ็บ เป็นต้น<br>● ต้องมีเอกสารแสดงขั้นตอนการปฏิบัติอยู่ประจำที่รถขนส่งทุกคัน มีหมายเลขโทรศัพท์และชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง<br>● มีการฝึกและซักซ้อมการปฏิบัติอยู่เสมอ |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๒.๘* | ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นซ้ำ | ● มีการบันทึกเหตุ และสอบสวนเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ<br>● กรณีไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ จะต้องมีแบบฟอร์มเปล่าเพื่อให้พร้อมใช้งานในกรณีจำเป็น<br>● กรณีที่เคยเกิดอุบัติเหตุ ต้องมีการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขมิให้เกิดเหตุขึ้นซ้ำ |
| **๓. ข้อกำหนดด้านพนักงาน** | | |
| ๓.๑* | ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง | ● มีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง เก็บประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม<br>● กรณีที่ไม่มีการกำหนดขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้พิจารณาจากแฟ้มประวัติพนักงานว่ามีขั้นตอนคุณสมบัติของพนักงาน และวิธีการสอบเข้าทำงานประกอบเป็นขั้นตอนแทนได้<br>● กรณีไม่มีการรับพนักงานใหม่ จะต้องมีแฟ้มประวัติของพนักงานปัจจุบัน |
| ๓.๒* | ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานรวมถึงการแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ | ● มีกฎระเบียบการทำงานสำหรับทุกตำแหน่งงาน มีรายละเอียดเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดประจำปี รวมถึงบทลงโทษหากกระทำความผิด พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ |
| ๓.๓* | ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำ อย่างน้อย ๒ หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับขี่อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษารถเบื้องต้น | ● ต้องมีแผนการอบรมพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ เรื่องต่อปี ได้แก่ การขับขี่อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษารถเบื้องต้น<br>● พิจารณาตามแผนการอบรมที่กำหนด หาก ณ วันตรวจประเมินถึงกำหนดระยะเวลาดำเนินการไปแล้ว จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการอบรม เช่น รูปถ่าย หรือรายชื่อการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม ประวัติการอบรมของพนักงานแต่ละคน |
| ๓.๔* | ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถอย่างน้อย ๑ กิจกรรมต่อปี | ● มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เช่น การมีสวัสดิการแก่พนักงาน การแข่งขันทักษะการขับรถ การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน เป็นต้น |
| ๓.๕* | ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน | ● มีแฟ้มประวัติการทำงานของพนักงานแต่ละคน<br>● มีบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๓.๖* | ต้องมีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่การตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ | • มีผลการตรวจสุขภาพของพนักงานขับรถประจำปีอย่างน้อยตรวจโรคและดำเนินการตรวจตามระยะเวลาความถี่ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด<br>• กรณีรับการตรวจประเมินในช่วงปีแรกของการประกอบการขนส่ง จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานขับรถไปแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๓๐ ของพนักงานขับรถทั้งหมด |
| ๓.๗* | ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถทำให้มั่นใจว่าได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ | • มีแผนจัดการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถแต่ละคน หรือมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงทำงานของพนักงานขับรถมิให้ขับรถต่อเนื่องเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และมั่นใจได้ว่าพนักงานขับรถมีการพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ มีความพร้อมขับรถได้อย่างปลอดภัย |
| ๓.๘* | ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ สรุปผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม | • มีการตรวจแอลกอฮอล์ด้วยเครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการขนส่งเป็นไปด้วยความปลอดภัย<br>• จะต้องแสดงหลักฐานรวมถึงความถี่ในการตรวจ ทั้งนี้ ควรดำเนินการสุ่มตรวจอย่างน้อยทุก ๓ เดือน<br>• มีมาตรการจัดการและลงโทษอย่างเหมาะสมในกรณีที่ตรวจพบแอลกอฮอล์ |
| ๓.๙* | ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม | • มีการสุ่มหาตรวจสารเสพติดในพนักงานขับรถเป็นประจำ หรือให้ตรวจเลือดเพื่อหาสารเสพติดในการตรวจสุขภาพประจำปี<br>• มีมาตรการลงโทษกรณีตรวจพบสารเสพติด |
| ๓.๑๐ | ควรมีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดรถเป็นเวลานาน | • มีการตรวจสอบการจอดรถติดเครื่องยนต์ และมีบทลงโทษอย่างเหมาะสม |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| **๔. ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ** | | |
| ๔.๑* | ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงหรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง | ● มีบันทึกการจ่ายน้ำมันหรือเชื้อเพลิงสำหรับรถแต่ละคัน วิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงและมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง<br>● ในกรณีใช้วิธีการเหมาจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมัน การตรวจประเมินให้พิจารณาจากหลักฐานบันทึก การจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมันที่จ่ายเปรียบเทียบกับระยะทางขนส่ง และผู้ประกอบการต้องแสดงให้เห็นว่าได้คำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง |
| ๔.๒* | ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม | ● มีการตรวจความพร้อมของรถทุกวันก่อนออกเดินทาง<br>● มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามกำหนดระยะเวลาหรือระยะทาง เช่น ตารางวันที่จะต้องเข้าทำการเปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ตามระยะ ๑๐,๐๐๐ กิโลเมตร เป็นต้น<br>● เก็บผลการตรวจสภาพความพร้อมประจำวัน และผลการบำรุงรักษารถแต่ละคันอย่างเป็นระบบ |
| ๔.๓* | ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน | ● มีการบันทึกประวัติการซ่อมแซมรถรายคัน |
| ๔.๔ | ควรมีแผนการปรับปรุงหรือติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย | ● มีแผนการปรับปรุงรถ หรือมีการติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย เช่น ระบบเบรก ABS การใช้ระบบหน่วงความเร็วของรถ เป็นต้น |
| ๔.๕ | ควรมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาสิ่งแวดล้อมของยานพาหนะ เช่น รถเครื่องยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า | ● มีการใช้รถยนต์ติดตั้งเครื่องยนต์ที่เป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อมได้มาตรฐานสากล เช่น เครื่องยนต์ดีเซลตามมาตรฐาน Euro หรือเครื่องยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น |
| **๕. ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก** | | |
| ๕.๑* | ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | ● มีระบบการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น แฟ้มบันทึกรายชื่อลูกค้า เบอร์โทรติดต่อ |
| ๕.๒* | ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | ● มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการรับการบริการขนส่ง และทำการวิเคราะห์ผลเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน |
| ๕.๓ | ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและบุคคลภายนอก มีการบันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม | ● มีช่องทางให้ลูกค้าและบุคคลภายนอกได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น Call Center หรือเว็บไซต์ศูนย์บริการลูกค้า เป็นต้น |

| ข้อ | ข้อกำหนด | แนวทางการตรวจประเมิน |
|---|---|---|
| ๕.๔ | ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด | ● มีข้อมูลของผู้รับสินค้าปลายทางซึ่งอาจเป็นลูกค้าของผู้ว่าจ้างขนส่ง เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงตามความต้องการและได้รับความพอใจสูงสุด |
| ๕.๕ | ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอยู่เป็นประจำ | ● มีการประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้างขนส่งเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงานเพื่อรับทราบความต้องการของลูกค้า |