

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

- ❖ แนวคิดของมาตรฐาน
- ❖ ข้อกำหนดตามมาตรฐาน

2.1 แนวคิดของมาตรฐาน

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกจัดทำขึ้นเพื่อการยกระดับคุณภาพบริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกให้ดีขึ้นและมีความเข้มแข็ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและมั่นใจในการใช้บริการ และยังเป็นการเตรียมความพร้อมกับการเปิดเสรีการค้าบริการในอนาคตอันใกล้ ผู้ประกอบการขนส่งจึงเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง เตรียมพัฒนาตนเองให้มีความสามารถทัดเทียมกับผู้ประกอบการต่างชาติ ข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้เน้นควบคุมคุณภาพและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขนส่งโดยตรง ให้ความสำคัญกับการวางแผน การบริหารงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินการ ลดต้นทุน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐานนี้กำหนดเพียงกรอบการดำเนินการว่าจะต้องมีการดำเนินการอะไรบ้าง ส่วนรายละเอียด เป้าหมาย วิธีการปฏิบัติ รวมถึงแนวทางการดำเนินการนั้นผู้ประกอบการจะต้องกำหนดขึ้นเองให้เหมาะสมกับการดำเนินการธุรกิจของตนและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นั่นคือ การดำเนินการจะต้องเป็นระบบแบบแผน การทำงานจะไม่ขึ้นกับตัวบุคคลแต่ขึ้นกับระบบแทน หากพนักงานคนใดลาออกหรือมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานคนอื่นที่มาทำงานแทนก็สามารถดำเนินการให้บริการได้คุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าเช่นเดิม

ทั้งนี้การดำเนินการตามมาตรฐานบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมากมายนัก หากแต่ต้องการความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารและพนักงานทุกคนที่จะนำสิ่งที่ปฏิบัติอยู่มาจัดทำให้เป็นระบบระเบียบแบบแผน ปรับปรุง



กระบวนการให้เรียบริ้อย จัดทำเป็นเอกสารหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งไม่ได้เป็นสิ่งที่ยากเย็นหรือสิ้นเปลืองทรัพยากรหรือเวลาแต่ประการใด

2.2 ข้อกำหนดตามมาตรฐาน

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งประกอบด้วยข้อกำหนดที่ครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก **ข้อกำหนดที่แรงงาเป็นรายการข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม** ส่วนข้อกำหนดที่ไม่ได้แรงงาเป็นข้อแนะนำ เพื่อให้ผู้ประกอบการพัฒนาตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.2.1 ข้อกำหนดด้านองค์กร

ข้อกำหนดด้านองค์กรมีเจตนารมณ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจน สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ เพื่อให้การดำเนินการในองค์กรเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน อิงกับระบบมากกว่าการตัดสินใจของบุคคล ประกอบด้วยข้อกำหนดต่างๆ ดังนี้

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
1.1	มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งในองค์กร และประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับรับทราบแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างเป็นระบบ
1.2	มีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน เช่น นโยบายสารเสพติด นโยบายแอลกอฮอล์ นโยบายความปลอดภัย เป็นต้น	เพื่อให้พนักงานทุกระดับรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนรับทราบเป้าหมาย ขอบเขตความรับผิดชอบ บทลงโทษที่ชัดเจน
1.3	มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และปรับปรุงกระบวนการในระบบอย่างต่อเนื่อง	เพื่อให้สามารถประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างถูกต้อง จึงจะต้องมีเครื่องมือใช้วัดผลการดำเนินงาน ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพขึ้นมา จะทำให้รู้ว่าการดำเนินงานขององค์กรได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และจะมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้น เช่น ร้อยละการจัดส่งที่สมบูรณ์ ประสิทธิภาพการ

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
		ใช้เชื้อเพลิง อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น
1.4	มีแนวทางปฏิบัติเพื่อการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดการของเสีย แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ น้ำมันเครื่อง เป็นต้น	การประกอบกิจการทุกชนิด ต้องคำนึงถึงสังคมส่วนรวม ผู้ประกอบการจึงต้องกำหนดรูปแบบหรือวิธีการในการจัดการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างการจัดการขยะจากรถบรรทุก เช่น ยางใช้แล้ว แบตเตอรี่ใช้แล้ว น้ำมันเครื่องใช้แล้ว เป็นต้น ซึ่งอาจจะรวมถึงมลภาวะที่เกิดจากการปฏิบัติงานของรถบรรทุกด้วยก็ได้
1.5	มีนโยบายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการขนส่งที่ชัดเจน เช่น การรับประกันความเสียหาย การกำหนดความรับผิดชอบ เป็นต้น	เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้า ในเรื่องขอบเขตที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบในการขนส่ง เช่น มีการประกันสินค้า มีขอบเขตที่รับผิดชอบต่อความเสียหาย เป็นต้น
1.6	มีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ	เพื่อการบริหารกิจการเป็นไปอย่างคล่องตัว จึงควรจัดทำแผนธุรกิจให้ชัดเจนและสอดคล้องกับการดำเนินงานที่กระทำอยู่ในปัจจุบัน
1.7	มีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น การใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ TQM หรือ ไคเซ็น เป็นต้น	เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น จึงควรมีเครื่องมือด้านบริหารองค์กร ช่วยในการบริหาร ซึ่งการนำวิธีการระดับสากลใช้ในการดำเนินงานย่อมเป็นสิ่งที่ดี แสดงออกถึงการพัฒนาตัวเองที่สูงขึ้น
1.8	ได้การรับรองมาตรฐานสากล (ISO) ด้านต่างๆ เช่น ISO 9001 ISO 14001 หรือรางวัลทางธุรกิจต่างๆ	เพื่อให้แสดงว่าองค์กรนั้นได้เป็นที่ยอมรับในรับสากล หรือในสังคมส่วนใหญ่ ว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพบริการที่ดี
1.9	เป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพ	ผู้ประกอบการควรเป็นสมาชิกของสภา/สมาคมว่าด้วยการขนส่ง เพื่อสามารถรับรู้ถึงความเป็นไปในสังคมการขนส่งสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้สามารถตามนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานได้ถูกต้อง



ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
1.10	มีการบริการเสริมทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร เป็นต้น	เป็นการต่อยอดกิจการขนส่งสินค้า ผู้ประกอบการควรมีบริการเสริมกับกิจการขนส่งด้วยรถบรรทุก ให้สามารถครอบคลุมความต้องการของลูกค้าได้
1.11	ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก และลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสถานที่เก็บและซ่อมบำรุงเพื่อให้การประกอบกิจการไม่ก่อความเดือดร้อน หรือก่อมลพิษต่อสังคมโดยรอบ อีกทั้งควรเป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับกิจการขนส่ง เช่น ใกล้เคียงท่าเรือ คลังสินค้า แหล่งอุตสาหกรรม โรงงาน เป็นต้น

2.2.2 ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง

ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่งมุ่งเน้นในเรื่องการเตรียมความพร้อมในกระบวนการขนส่งสินค้า โดยแสดงถึงคู่มือปฏิบัติงานต่างๆ ที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ถ้ามีพนักงานเข้ามาใหม่จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้าใจ อีกทั้งข้อกำหนดนี้จะเน้นไปที่การบันทึกผลประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ และกระบวนการจัดการข้อผิดพลาดและเหตุฉุกเฉิน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
2.1	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งจนถึงการส่งมอบสินค้าของลูกค้า แต่ละประเภท โดยแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ	เพื่อให้การดำเนินงานขนส่งเป็นไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อยทุกครั้งที่ใช้บริการ ผู้ประกอบการจึงต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจนเป็นกระบวนการ พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจมีแต่ละชนิดสินค้าแต่ละประเภทที่มีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน
2.2	มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นประจำลูกค้าแต่ละราย หรือไม่เจาะจงลูกค้ารายใดรายหนึ่งก็ได้	เพื่อให้พนักงานที่รับผิดชอบ แต่ละกระบวนการรู้หน้าที่การปฏิบัติงานตนเอง และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องทุกครั้งปฏิบัติงาน และใช้เป็นเครื่องมือสำหรับอบรมพนักงานใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
2.3	มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า สรุปปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น	เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงาน จึงต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า ปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น
2.4	มีกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำงานแต่ละกระบวนการ มีกระบวนการบันทึกข้อผิดพลาด มีกระบวนการหาสาเหตุ และแก้ไขข้อผิดพลาดที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปรับปรุงในคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง พร้อมมีมาตรการป้องกันที่ชัดเจน	การดำเนินกิจการทุกอย่างล้วนมีข้อผิดพลาดทั้งสิ้น ฉะนั้นจึงจะต้องมีกระบวนการจัดการข้อผิดพลาดที่ดี มีการแก้ไขอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นอีก ตั้งแต่การหาสาเหตุ จนถึงหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
การติดตามยานพาหนะและสินค้า		
2.5	มีระบบการติดตามยานพาหนะและสินค้า เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของยานพาหนะและสินค้า เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้งานระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก(GPS) เป็นต้น	การรู้ความเป็นไปของสินค้าเป็นสิ่งที่คุณค่าทุกรายต้องการทราบ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่ควรจะมีระบบบอกได้ว่าสินค้าของลูกค้าชิ้นนั้นอยู่ที่ไหนแล้ว และเมื่อไรจึงถึงเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจได้
การป้องกันและจัดการเหตุฉุกเฉิน		
2.6	มีคู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานพร้อมจัดการเหตุแต่ละประเภทได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	ผู้ประกอบการจะต้องมีวิธีอย่างไรที่จัดการเหตุฉุกเฉินนั้นๆ ไม่ให้มีผลกระทบรุนแรงและลูกค้าได้รับความเสียหาย มีขั้นตอนการจัดการเหตุที่ดีและมีคู่มือ แก้ไข สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ แต่ละประเภทได้ เช่น รถชน รถไฟไหม้ สินค้าตกหล่น เป็นต้น
2.7	มีการบันทึกข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ประกอบด้วย รายละเอียดของเหตุ สาเหตุการเกิด ความเสียหายที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ควรมีกระบวนการบันทึกเหตุที่ดี เพื่อใช้เป็นหลักฐานสำคัญ โดยระบุถึงสาเหตุอย่างไร เกิดที่ไหน ความเสียหายอะไร เท่าไร เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป



ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
	เกี่ยวข้องกับทราบ	
2.8	กำหนดจุดพักรถและที่พักสำหรับพนักงานขับรถระหว่างเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม	การควบคุมรถที่ดี ควรจะต้องมีสภาพร่างกายที่พร้อมอยู่เสมอ จึงควรจะต้องกำหนดสถานที่พักผ่อนอย่างเหมาะสมในระหว่างเส้นทางขนส่งและเป็นที่ปลอดภัยสำหรับสินค้าของลูกค้า

2.2.3 ข้อกำหนดด้านพนักงาน

ข้อกำหนดนี้มุ่งเน้นเรื่องการจัดการบุคลากรขององค์กร ทั้งพนักงานทั่วไปและพนักงานขับรถ ซึ่งจะต้องมีระบบคัดเลือกจัดสรรพนักงานอย่างเป็นระบบ มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น โดยเฉพาะพนักงานขับรถที่ต้องเน้นเป็นพิเศษ จึงต้องมีการวางแผนทางตรวจสอบสภาพร่างกายให้พร้อมต่อการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
การจัดการพนักงาน		
3.1	มีการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงานบันทึก และเก็บรักษาประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม	ผู้ประกอบการจะต้องมีขั้นตอนการคัดเลือกบุคคลเข้าอย่างชัดเจน ตั้งแต่การประกาศ การกำหนดคุณสมบัติ การสัมภาษณ์ การทดสอบ ฯลฯ รวมทั้งมีการจัดเก็บประวัติอย่างเป็นระบบ
3.2	มีการแสดงกฎระเบียบและความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงบทลงโทษ และประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง	ผู้ประกอบการต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กรเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีบทลงโทษชัดเจนกรณีพนักงานทำผิด
3.3	มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงาน วันหยุด และมีดำเนินการอย่างเหมาะสม	ผู้ประกอบการต้องมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานของพนักงานตามกฎหมาย หรือตามเหมาะสม โดยต้องแจ้งให้พนักงานรับทราบด้วย
3.4	มีแผนการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์พนักงาน ตามความสมควรในแต่ละตำแหน่งงาน และมีการดำเนินการกำหนดการอบรมอย่างเหมาะสม	เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ จึงต้องมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ทุก 1 หรือ 2 เดือน หรือก็เดือนแล้วแต่ความจำเป็นที่เห็นว่าควรดำเนินการ

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
3.5	มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี บรรลุเป้าหมาย เช่น มีการให้รางวัลพนักงานที่ทำงานได้ดีเยี่ยม มีสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น	เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่เสมอ จึงควรจัดกิจกรรมภายในองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม กิจกรรม 5ส รางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น แล้วแต่ความสมควร
พนักงานขับรถ		
3.6	มีระเบียบการรับสมัครพนักงานขับรถ เช่น การตรวจสอบประวัติ การทดสอบความสามารถ และดำเนินการอย่างเหมาะสม	เนื่องจากเป็นบุคลากรหลัก จึงต้องมีขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานขับรถเข้าองค์กรอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการตรวจสอบประวัติกับสำนักงานตำรวจ ทดสอบการขับขีรถบรรทุกประเภทต่างๆ ซึ่งต้องใช้ความสามารถการควบคุมรถอย่างชำนาญ
3.7	มีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ	เพื่อให้พนักงานขับรถมีความสามารถเกี่ยวกับยานพาหนะของตนเอง จึงต้องมีการอบรมการซ่อมบำรุงเบื้องต้นให้พนักงานขับรถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หากกรณีมีปัญหาเล็กน้อยระหว่างขนส่ง
3.8	มีการวางแผนอบรมพนักงานขับรถให้ขับซื้ออย่างประหยัดและปลอดภัยเป็นประจำ	เพื่อให้สามารถขับซื้อได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และประหยัดเชื้อเพลิง จึงต้องมีการอบรมพนักงานขับรถให้เพิ่มความสามารถขับรถให้ใช้งานรถขนส่งได้อย่างถูกต้อง แล้วแต่ความสมควร
3.9	มีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถตามกำหนดระยะเวลา และตรวจโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับซื้อ มีการบันทึกและเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	พนักงานขับรถจะต้องมีสภาพร่างกายที่พร้อมอยู่เสมอ จึงต้องมีการตรวจสอบร่างกายตามทุกปี หรือทุก 6 เดือน แล้วแต่ความสมควร ซึ่งอาจจัดให้มีการตรวจที่องค์กรเอง หรือส่งให้ภายนอกตรวจก็ได้ และเก็บรายงานตรวจเพื่อใช้เป็นหลักฐาน
3.10	มีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถ หรือบันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้ง	การขนส่งทุกครั้งจะต้องมีการลงบันทึกขนส่ง เพื่อบอกว่ารถคันนี้ทำหน้าที่ขนส่งจากไหนไปที่ไหนขนส่งอะไร วันไหน ใช้เวลาขนส่งเท่าไร เป็นต้น



ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
3.11	มีแผนการตรวจระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ ก่อนปฏิบัติการขนส่ง	งานขนส่งเป็นงานที่ต้องใช้ความปลอดภัยสูง การจะขับรถขนส่งนั้นพนักงานจึงต้องไม่มีแอลกอฮอล์อยู่ในร่างกาย ผู้ประกอบการจึงต้องมีการสุ่มตรวจระดับแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอตามสมควร
4.3.12	มีแผนการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ	การใช้สารเสพติดเป็นเรื่องร้ายแรง และทำความเสียหายให้กับองค์กร ผู้ประกอบการจึงต้องมีการสุ่มตรวจหาสารเสพติดอย่างสม่ำเสมอตามสมควร
3.13	มีการควบคุมความเร็วการขับขีรถขนส่งอย่างเหมาะสม เพื่อความปลอดภัยและประหยัดเชื้อเพลิง	ผู้ประกอบการควรออกกฎการใช้ความเร็วขับขีรถเพื่อควบคุมพนักงานขับรถเกินความเร็ว อันอาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้
3.14	มีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดรถเป็นเวลานาน	การติดเครื่องยนต์ทิ้งโดยเปล่าประโยชน์นอกจากจะเปลืองเชื้อเพลิงแล้ว ยังสร้างมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม จึงควรออกกฎที่เข้มงวดในเรื่องนี้

2.2.4 ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ

ยานพาหนะเป็นองค์ประกอบหลักของธุรกิจการขนส่งสินค้า จึงต้องมีแผนการตรวจสอบและบำรุงรักษารถว่า จะต้องตรวจบำรุงรักษารถอย่างไร อะไร เมื่อไร และมีการทำประวัติการซ่อมบำรุงนั้นอย่างเป็นระบบแบบแผน อันจะทำให้รถขนส่งนั้นมีความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุนได้อีกทางหนึ่ง

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
4.1	มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงโดยรวมทั้งหม่วยานพาหนะและรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	เชื้อเพลิงเป็นต้นทุนหลักของกิจการขนส่งสินค้า ผู้ประกอบการจึงต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงแต่ละเที่ยว ทำให้สามารถวิเคราะห์เส้นทางใด ใช้เชื้อเพลิงเท่าไร ทำให้คำนวณค่าใช้จ่ายได้อย่างถูกต้อง
4.2	มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลา และดำเนินการอย่างเหมาะสม	เพื่อให้มีมาตรฐานความปลอดภัย ผู้ประกอบการต้องจัดทำแผนตรวจสภาพและบำรุงรักษารถ ว่า จะตรวจสอบบำรุงรักษารถอะไร อย่างไร เมื่อไร และต้องมีการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางเอาไว้ ซึ่งอาจจัด

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
		ให้มีการบำรุงรักษาที่โรงซ่อมขององค์กรเอง หรือส่งให้โรงซ่อมภายนอกเป็นผู้ดำเนินการก็ได้
4.3	มีการจัดทำประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน	เพื่อให้มีหลักฐานการบำรุงรักษาว่าได้ทำอะไรไปบ้างแล้ว เมื่อเกิดเหตุขัดข้องจะทำให้รู้ว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา
4.4	มีแผนการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์มาใช้งานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของยานพาหนะ และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน	ผู้ประกอบการควรมีแผนการนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์เข้ามาช่วยการทำงานให้สะดวกขึ้นหรือลดต้นทุนลง เช่น อุปกรณ์ช่วยประหยัดน้ำมัน สารเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องยนต์ ติดตั้งกระบังลม เป็นต้น
4.5	มีแผนการนำยานพาหนะมลพิษต่ำมาใช้งาน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน	ผู้ประกอบการควรมีแผนการนำยานพาหนะที่มีมลพิษน้อยมาใช้งาน เพื่อให้ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้รถก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น

2.2.5 ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก

เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง จึงต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้ประกอบการจึงต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายนั้นๆ ว่าอุตสาหกรรมหรือการค้าแบบไหน จำเป็นต้องได้รับการบริการขนส่งอย่างไรบ้าง และควรมีการประชุมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการ พร้อมทั้งจะตอบสนองต่อความต้องการนั้น

ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า		
5.1	มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการ เพื่อทราบความต้องการของลูกค้า	ผู้ประกอบการต้องมีข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้รู้ประวัติการใช้บริการและทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
5.2	มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	นอกจากผู้ประกอบการจะต้องทำให้ลูกค้ามีความพอใจแล้วนั้น ก็ต้องทำให้ลูกค้าของลูกค้าพอใจด้วยเช่นกัน เพราะหน้าที่ของผู้ขนส่งคือส่งมอบสินค้าของลูกค้าให้กับผู้รับมอบสินค้า จึงต้องมีข้อมูลในส่วนนี้ถึงทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ข้อกำหนด		เจตนารมณ์ของข้อกำหนด
5.3	มีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าว่าสามารถให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน วิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ผู้ประกอบการควรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ว่าลูกค้าพอใจในการให้บริการขององค์กรหรือไม่ พพอใจส่วนไหน ไม่พอใจส่วนไหน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานต่อไป
การรับข้อเสนอแนะ		
5.4	มีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการ บันทึกและปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม	ผู้ประกอบการควรจัดประชุมร่วมกับลูกค้า เพื่อรับทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
5.5	ตอบสนองข้อเสนอแนะจากลูกค้า และทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	เมื่อลูกค้ามีข้อร้องเรียน/ข้อแนะนำ ผู้ประกอบการควรปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นความต้องการของลูกค้า และมีทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น
5.6	มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าและบุคคลภายนอก บันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม	ควรมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และบันทึกรายงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป