

บทที่ 3

การรับรองคุณภาพ

- ❖ การยื่นขอรับรอง
- ❖ หลักการพิจารณารับรองคุณภาพ
- ❖ กรอบระยะเวลา
- ❖ ตราสัญลักษณ์และใบรับรองคุณภาพ

3.1 การยื่นขอรับรอง

3.1.1 คุณสมบัติ

ผู้ขอรับรองคุณภาพจะต้องเป็นผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่มีใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ กรมการขนส่งทางบก

3.1.2 เอกสารและหลักฐาน

ในการสมัครขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งรถบรรทุก จะต้องยื่นเอกสารดังต่อไปนี้

- (1) ใบสมัครขอรับรอง (ตัวอย่างในภาคผนวก ข)
- (2) ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ
- (3) แบบประเมินตนเองตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งรถบรรทุก (ตัวอย่างในภาคผนวก ข)

3.1.3 สถานที่ยื่นใบสมัคร

- (1) สำนักงานขนส่งสินค้า กรมการขนส่งทางบก
- (2) สำนักงานขนส่งจังหวัดที่ออกใบอนุญาตประกอบการขนส่ง



3.1.4 ขั้นตอน

ในการยื่นขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งรถบรรทุกนั้นประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังสรุปเป็นลำดับดังนี้

- (1) ผู้ขอรับรองขอรับใบสมัครรับรองและแบบประเมินตนเองทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งตัวอย่างใบสมัครและแบบประเมินตนเอง แสดงในภาคผนวก ข
- (2) ผู้ขอรับรองกรอกใบสมัคร และทำการประเมินตนเอง
- (3) ผู้ขอรับรองยื่นใบสมัครและแบบประเมินตนเอง พร้อมชำระค่าธรรมเนียม
- (4) คณะกรรมการคุณภาพ ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นและแบบประเมินตนเอง เมื่อผ่านการตรวจสอบจะแจ้งให้ผู้ขอรับรองยื่นเอกสารประกอบการดำเนินงาน
- (5) คณะกรรมการคุณภาพ ตรวจสอบเอกสาร แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน ชำระค่าตรวจประเมิน เพื่อดำเนินการตรวจประเมิน
- (6) คณะผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจประเมินที่สถานประกอบการ
- (7) คณะผู้ตรวจประเมินสรุปผลการตรวจประเมินและนำเสนอคณะกรรมการคุณภาพ
- (8) คณะกรรมการคุณภาพรับรองผลและออกใบรับรอง
- (9) ผู้ขอรับรองตรวจประเมินตนเองและ/หรือรับการตรวจประเมินเพื่อขอต่ออายุใบรับรองตามกำหนดเวลา

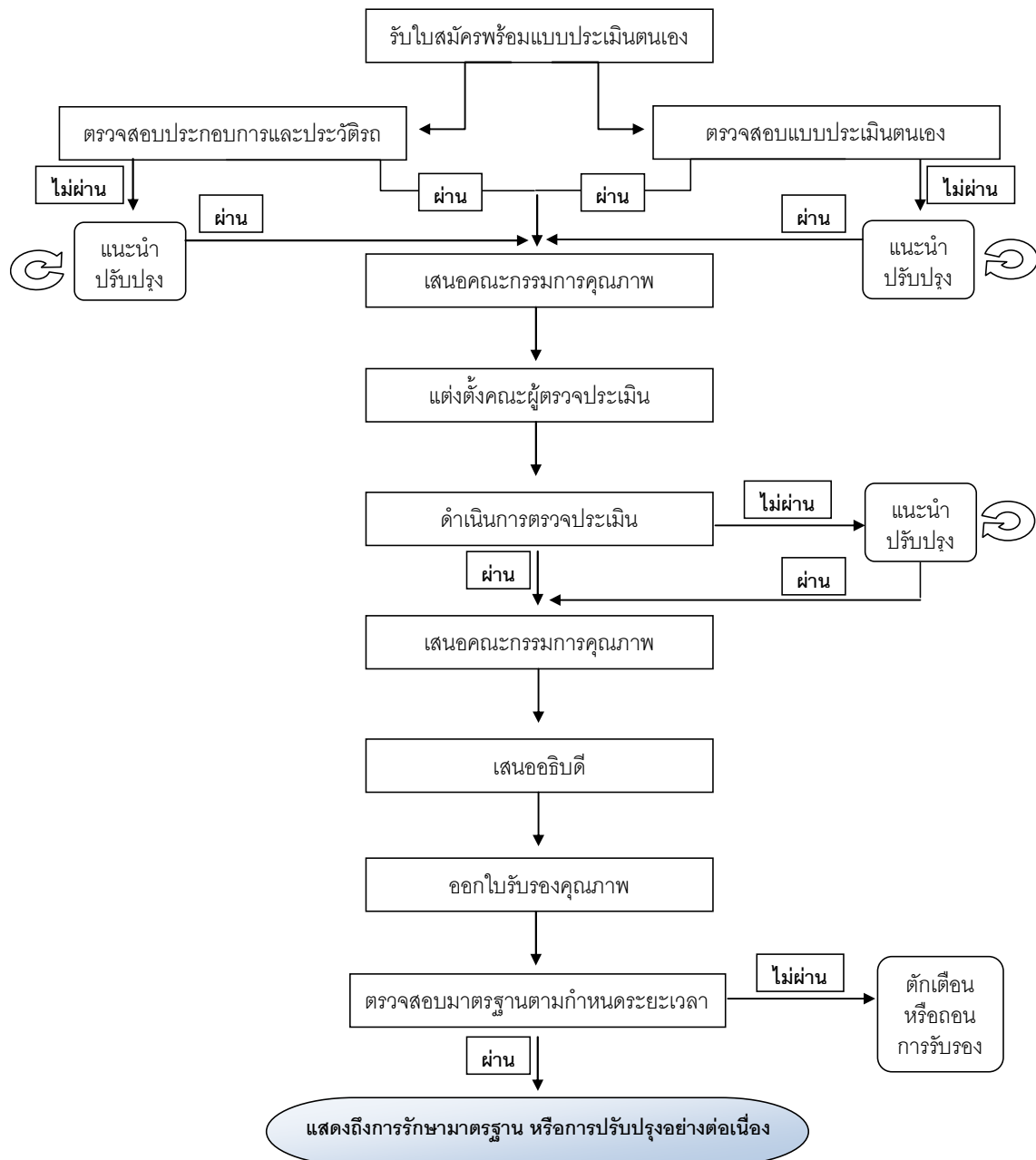
3.1.5 เอกสารเพื่อรับการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารการดำเนินงานตามมาตรฐาน คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานฯ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินดำเนินการศึกษาและตรวจสอบรายละเอียดขององค์กร โดยการส่งเอกสารการดำเนินงานสามารถส่งได้ทั้งรูปเล่ม และรูปแบบไฟล์ดิจิทัลบนที่กึ่งกลางในแผ่น CD หรือ DVD

ตัวอย่างเอกสารที่สำคัญ เช่น

- (1) เอกสารเกี่ยวกับองค์กร วิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร และผลการประกอบการในภาพรวม
- (2) สำเนาหนังสือรับรองจดทะเบียนการค้า หรือใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท
- (3) สำเนาใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ
- (4) เอกสารหรือหลักฐานแสดงวิธีการและการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่เป็นข้อบังคับทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อผู้ตรวจประเมิน ซึ่งอาจแสดงระบบงานคร่าวๆ ส่วนรายละเอียดการดำเนินงานทั้งหมด จะตรวจสอบตอนตรวจประเมินที่สถานประกอบการ

ผังแสดงขั้นตอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพขนส่งด้วยบริการรถบรรทุก





3.2 หลักการพิจารณารับรองคุณภาพ

การพิจารณารับรองคุณภาพนั้นเพื่อทำการตรวจสอบและหาหลักฐานเกี่ยวกับแผนการดำเนินการ การดำเนินการตามแผน เพื่อให้เป็นที่แน่ใจได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งมีแผนการให้บริการที่ดี มีการดำเนินการตามแผนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเป็นการทำให้แน่ใจได้ว่าผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติและรักษาคุณภาพการให้บริการได้ตามแผนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

3.2.1 ผู้พิจารณาให้การรับรอง

คณะกรรมการคุณภาพ ประกาศแต่งตั้งโดยกรมการขนส่งทางบก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบก นักวิชาการด้านการขนส่ง และตัวแทนสภา/สมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้พิจารณาให้การรับรอง และตรวจติดตามผลการดำเนินการ

3.2.2 แนวทางการพิจารณา

การพิจารณารับรองคุณภาพบริการขนส่งรถบรรทุกเป็นไปตามแนวทางดังนี้

- (1) พิจารณาจากแผนปฏิบัติงาน และคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงาน ว่าได้มีการจัดทำครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐานการประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกหรือไม่
- (2) พิจารณาจากผลการตรวจประเมิน ซึ่งผู้ที่ได้รับการรับรองจะต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน และคู่มือหรือวิธีการปฏิบัติงาน ตามข้อกำหนดที่บังคับทุกข้อ

3.2.3 การเพิกถอนใบรับรองคุณภาพ

กรมการขนส่งทางบกจะพิจารณาเพิกถอนใบรับรองคุณภาพในกรณีต่อไปนี้

- (1) เมื่อผู้ได้รับการรับรองแจ้งขอยกเลิกการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) เมื่อผู้ได้รับการรับรองเลิกการประกอบกิจการที่ได้รับการรับรอง
- (3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของมาตรฐานฯ และผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถ หรือไม่ประสงค์จะปฏิบัติตามข้อกำหนดใหม่
- (4) เมื่อตรวจพบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานฯ ได้
- (5) เมื่อผู้ได้รับการรับรองนำเครื่องหมายไปติดกับรถที่ไม่ได้รับการรับรองหรือไปใช้ในลักษณะอื่น จะทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดเคลื่อนหรือก่อให้เกิดความเสียหายกับกรมการขนส่งทางบก

3.2.4 การตรวจประเมิน

การตรวจประเมิน คือการตรวจประเมินแผนการให้บริการ และการดำเนินการตามแผนของผู้ประกอบการที่ยื่นขอรับการรับรอง เพื่อพิจารณาออกไปรับรองคุณภาพ รวมถึงการตรวจติดตามหลังจากได้รับใบรับรองคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการยังคงมีคุณภาพให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และยังคงไว้ซึ่งความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ และรักษาคุณภาพการให้บริการได้ต่อไป

3.2.5 ผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน หมายถึงบุคคลผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนและได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการคุณภาพ ให้เป็นผู้ตรวจประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ผู้ตรวจประเมินมีหน้าที่ตรวจประเมินผู้ประกอบการที่ยื่นขอรับการรับรองคุณภาพ และตรวจติดตามการดำเนินการตามมาตรฐานหลังจากได้รับใบรับรองคุณภาพตามแนวทางการพิจารณาที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.2 พร้อมทั้งนำผลการตรวจประเมินมาพิจารณาเพื่อให้การรับรองต่อไป ซึ่งผู้ตรวจประเมินจะต้องรักษาความลับของผู้รับการประเมินทุกราย

3.3 กรอบระยะเวลา

หลังจากกรรมการขนส่งทางบกได้รับเรื่องการขอรับรองคุณภาพแล้ว จะตรวจสอบคุณสมบัติในเบื้องต้น และใบประเมินตนเอง หากถูกต้องจะส่งเรื่องให้ผู้ขอรับรองภายใน 15 วัน นับจากวันที่ส่งใบสมัคร เพื่อให้ผู้ขอรับรองส่งเอกสารการดำเนินงานให้พิจารณาต่อไป

เมื่อกรรมการขนส่งทางบกได้รับเอกสารการดำเนินงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร พร้อมทั้งความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารตามข้อกำหนด หากถูกต้องจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจประเมินศึกษาและนัดวันเข้าตรวจประเมินภายใน 30 วัน

ในการตรวจประเมินนั้นคณะผู้ตรวจประเมินจะเข้าทำการตรวจประเมินที่สถานประกอบการและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อตรวจประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้วจะสรุปผลการตรวจประเมิน และนำเสนอต่อคณะกรรมการคุณภาพเพื่ออนุมัติรับรองคุณภาพ และแจ้งผลให้ผู้ขอรับรองทราบภายใน 30 วัน

3.4 ตราสัญลักษณ์และใบรับรองคุณภาพ

เมื่อผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพฯ เรียบร้อยแล้ว จะได้รับสิทธิในการจัดทำตราสัญลักษณ์มาตรฐานคุณภาพตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด เพื่อใช้ติดรถบรรทุกสาธารณะ และ/หรือประชาสัมพันธ์หน่วยงานได้ ตามสัญลักษณ์ดังนี้



ใบรับรองคุณภาพบริการขนส่งรถบรรทุกมีอายุ 5 ปี นับแต่วันออกใบรับรอง โดยจะต้องมีการประเมินตนเอง และติดตามผลการดำเนินการตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรองทุก 2 ปี สรุปได้ดังนี้

สิ้นปีที่	ประเมินตนเอง	ตรวจประเมิน สถานประกอบการ
0	✓	✓
1	✓	
2	✓	✓
3	✓	
4	✓	✓
5	✓	

หากผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาคุณภาพได้จะพิจารณาเพิกถอนใบรับรองต่อไป

ตัวอย่างใบรับรองคุณภาพ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม 1032 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10000 โทรศัพท์ : 0-2272-5322, 0-2272-5416 โทรสาร : 0-2272-5388		เลขที่ : _____ DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT 1032 PHAHOLYOTHIN ROAD KHET CHATUCHAK BANGKOK 10000 TELEPHONE : 0-2272-5322, 0-2272-5416 FAX : 0-2272-5388
ใบรับรองนี้ มอบให้แก่ ที่อยู่ : _____ _____ _____		
เพื่อแสดงว่าได้ผ่านการรับรอง “มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก” ตามหลักเกณฑ์การให้สัญลักษณ์ของกรมการขนส่งทางบก		
ให้ไว้ ณ วันที่ : _____ มีผลถึงวันที่ : _____ _____ (นายชัยรัตน์ สงวนชื่อ) อธิบดีกรมการขนส่งทางบก	 มาตรฐานคุณภาพ บริการรถบรรทุก	



บันทึก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....