

ภาคผนวก ก

พ.ศ. 2553มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. 2553

ข้อกำหนด

0. บทนำ

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรมการขนส่งทางบก กำหนดขึ้นพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าให้มีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ จะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนของภาคการค้าและอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุน การดำเนินการ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ ได้มากขึ้น

มาตรฐานนี้กำหนดแนวทางในการดำเนินการซึ่งผู้ประกอบการจะต้องกำหนดรายละเอียดให้สอดคล้องกับการกิจกรรมในแต่ละอุตสาหกรรมรวมถึงสอดคล้องความต้องการของลูกค้าที่ให้บริการอยู่ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาตัวเองมากมาย ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อ

- (1) ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศไทย
- (2) เตรียมผู้ประกอบการขนส่งของไทยให้มีความพร้อมกับการแข่งขันในยุคเสรีการค้าบริการ
- (3) ให้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่มีคุณภาพ
- (4) ให้ภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมกิจการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้อย่างเป็นรูปธรรม

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้กำหนดขึ้น โดยมีขอบข่ายดังนี้

- 1.1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าที่ใช้รถบรรทุกเป็นยานพาหนะ โดยคำนึงถึงข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและความรับผิดชอบขององค์กรต่อผู้ให้บริการ
- 1.1.2 ข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ใช้กับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ทุกลักษณะ ทุกประเภทสินค้า
- 1.1.3 ข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ไม่ใช่ข้อบังคับ แต่ให้ผู้ประกอบการขนส่งที่ต้องการยกระดับคุณภาพการบริการของตนเองใช้เป็นแนวทาง โดยเป็นการเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนดไว้
- 1.1.4 สำหรับบางองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมในบางเรื่องที่กำหนดเป็นข้อบังคับไว้ ในมาตรฐานนี้ ให้สามารถยกเว้นไม่ต้องดำเนินการเรื่องนั้นได้ แต่ต้องระบุข้อยกเว้นที่ไม่ได้ดำเนินการไว้ชัดเจน

2. การนำไปใช้

องค์ประกอบในมาตรฐานคุณภาพบริการนี้ มีความสำคัญต่อระบบการจัดการทั้งหมดของอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ที่นอกเหนือปัจจัยด้านปฏิบัติการขนส่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งคำนึงถึงการจัดการภายในองค์กรทั้งหมด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานบริการรถบรรทุก จะได้รับประกาศการรับรองมาตรฐานคุณภาพซึ่งมีอายุการรับรอง 5 ปี หรือเมื่อสิ้นอายุใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุก โดยในช่วง 5 ปีของอายุการรับรอง ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องมีการประเมินตนเอง และได้รับการตรวจประเมินซ้ำจากผู้ตรวจประเมินในปีที่ 3 และ ปีที่ 5 เพื่อต่อการประกาศการรับรองมาตรฐานคุณภาพ

สำหรับมาตรฐานคุณภาพนี้มีขอบข่ายครอบคลุมการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและอื่นๆ ซึ่งในแต่ละด้านมีรายการข้อกำหนดต่างๆ ทั้งนี้ รายการที่ขีดเส้นใต้เป็นข้อบังคับต้องปฏิบัติตาม ส่วนรายการที่ไม่ได้ขีดเส้นใต้เป็นข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ

3. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้ มีดังต่อไปนี้

- 3.1 มาตรฐาน หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
- 3.2 ระบบคุณภาพ หมายถึง นโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ การดำเนินงาน การควบคุม ซึ่งมีการเชื่อมโยงกันของบุคลากร และทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร เพื่อให้มาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติ
- 3.3 องค์กร หมายถึง หน่วยงานซึ่งมีกิจกรรมและการบริการเป็นของตนเอง เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น สำหรับในมาตรฐานนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุก
- 3.4 แนวทาง หมายถึง มีการวางแผนหาวิธีการต่างๆ ที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.5 แผนการ หมายถึง มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องตามแนวทางที่ได้วางเอาไว้
- 3.6 สภาวิชาชีพ/สมาคมวิชาชีพ หมายถึง หน่วยงานที่รวมกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า
- 3.7 คู่มือ หมายถึง เอกสารที่รวบรวมวิธีปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ยึดถือปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้
- 3.8 ยานพาหนะ หมายถึง ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขององค์กร ทุกประเภท ทุกลักษณะ
- 3.9 พนักงาน หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในองค์กร โดยได้รับค่าจ้างจากองค์กร
- 3.10 ลูกค้า หมายถึง ผู้ซึ่งจ้างให้องค์กรปฏิบัติงาน โดยให้ค่าจ้างกับองค์กรนั้น

4. ข้อกำหนดของระบบคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

4.1 ข้อกำหนดด้านองค์กร

- 4.1.1 มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งในองค์กร และประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้
- 4.1.2 มีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน เช่น นโยบายสารเสพติด นโยบายแอลกอฮอล์ นโยบายความปลอดภัย เป็นต้น
- 4.1.3 มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น ร้อยละการจัดส่งที่สมบูรณ์ ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และปรับปรุงกระบวนการในระบบอย่างต่อเนื่อง
- 4.1.4 มีแนวทางปฏิบัติเพื่อการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดการของเสีย แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ น้ำมันเครื่อง และลดผลกระทบต่อชุมชน เป็นต้น
- 4.1.5 มีนโยบายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการขนส่งที่ชัดเจน เช่น การรับประกันความเสียหาย การกำหนดความรับผิดชอบ เป็นต้น
- 4.1.6 มีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ
- 4.1.7 มีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น การใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ TQM หรือ ไคเซ็น เป็นต้น
- 4.1.8 ได้การรับรองมาตรฐานสากล (ISO) ด้านต่างๆ เช่น ISO 9001 ISO 14001 หรือรางวัลทางธุรกิจ
- 4.1.9 เป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพ
- 4.1.10 มีการบริการเสริมทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร เป็นต้น
- 4.1.11 ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก และลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

4.2 ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.2.1 มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งจนถึงการส่งมอบสินค้าของลูกค้าแต่ละประเภท โดยแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ
- 4.2.2 มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นประจำลูกค้าแต่ละราย หรือไม่เจาะจงลูกค้ารายใดรายหนึ่งก็ได้

- 4.2.3 มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า สรุปปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น
- 4.2.4 มีกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำงานแต่ละกระบวนการ มีกระบวนการบันทึกข้อผิดพลาด มีกระบวนการหาสาเหตุ และแก้ไขข้อผิดพลาดที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปรับปรุงในคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง พร้อมมีมาตรการป้องกันที่ชัดเจน

การติดตามยานพาหนะและสินค้า

- 4.2.5 มีระบบการติดตามยานพาหนะและสินค้า เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของยานพาหนะและสินค้า เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้งานระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) เป็นต้น

การป้องกันและจัดการเหตุ

- 4.2.6 มีคู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานพร้อมจัดการเหตุแต่ละประเภทได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
- 4.2.7 มีการบันทึกข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ประกอบด้วย รายละเอียดของเหตุ สาเหตุการเกิด ความเสียหายที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- 4.2.8 กำหนดจุดพักรถและที่พักสำหรับพนักงานขับรถระหว่างเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม

4.3 ข้อกำหนดด้านพนักงาน

การจัดการพนักงาน

- 4.3.1 มีการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงาน บันทึก และเก็บรักษาประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม
- 4.3.2 มีการแสดงกฎระเบียบและความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงบทลงโทษ และประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง
- 4.3.3 มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงาน วันหยุด และมีคำเนิการอย่างเหมาะสม
- 4.3.4 มีแผนการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์พนักงาน ตามความสมควรในแต่ละตำแหน่งงาน และมีการวางแผนกำหนดการอบรมอย่างเหมาะสม
- 4.3.5 มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี บรรลุเป้าหมาย เช่น มีการให้รางวัลพนักงานที่ทำงานได้ดีเยี่ยม มีสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น

พนักงานขับรถ

- 4.3.6 มีระเบียบการรับสมัครพนักงานขับรถ เช่น การตรวจสอบประวัติ การทดสอบความสามารถ และดำเนินการอย่างเหมาะสม
- 4.3.7 มีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ
- 4.3.8 มีการวางแผนอบรมพนักงานขับรถให้ขับอย่างประหยัดและปลอดภัยเป็นประจำ

- 4.3.9 มีการตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถตามกำหนดระยะเวลา และตรวจโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ มีการบันทึกและเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ
- 4.3.10 มีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถ หรือบันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้ง
- 4.3.11 มีแผนการตรวจระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ ก่อนปฏิบัติการขนส่ง
- 4.3.12 มีแผนการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ
- 4.3.13 มีการควบคุมความเร็วการขับขี่รถขนส่งอย่างเหมาะสม เพื่อความปลอดภัยและประหยัดเชื้อเพลิง
- 4.3.14 มีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดเป็นเวลานาน

4.4 ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ

- 4.4.1 มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง โดยรวมทั้งหมุ่ยานพาหนะและรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง
- 4.4.2 มีแผนการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลา และดำเนินการอย่างเหมาะสม
- 4.4.3 มีการจัดทำประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน
- 4.4.4 มีแผนการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์มาใช้งานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของยานพาหนะ และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน
- 4.4.5 มีแผนการนำยานพาหนะมลพิษต่ำมาใช้งาน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน

4.5 ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

- 4.5.1 มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า
- 4.5.2 มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด
- 4.5.3 มีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าว่าสามารถให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน วิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

การรับข้อเสนอแนะ

- 4.5.4 มีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการ บันทึกและปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม
- 4.5.5 ตอบสนองข้อเสนอแนะจากลูกค้า และทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นซ้ำ
- 4.5.6 มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าและบุคคลภายนอก บันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม

บันทึก