



กรมการขนส่งทางบก
มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
แบบประเมินตนเอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ชื่อสถานประกอบการ (ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

Web address.....

ผู้ติดต่อประสานงาน ชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ส่วนที่ 2 แบบประเมินตนเอง

ให้ท่านประเมินตนเองตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก โดยตรวจสอบองค์ประกอบของท่านว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานฯ แล้วหรือไม่ โดยในข้อกำหนดที่ขีดเส้นใต้ คือ ข้อกำหนดบังคับที่จะต้องปฏิบัติและบรรลุผล

1. ข้อกำหนดด้านองค์กร

	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(1.1) <u>มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งในองค์กร และประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.2) <u>มีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน เช่น นโยบายสารเสพติด นโยบายแอลกอฮอล์ นโยบายความปลอดภัย เป็นต้น</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.3) <u>มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น ร้อยละการจัดส่งที่สมบูรณ์ ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และปรับปรุงกระบวนการในระบบอย่างต่อเนื่อง</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.4) <u>มีแนวทางปฏิบัติเพื่อการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดการของเสีย แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ น้ำมันเครื่อง และลดผลกระทบต่อชุมชน เป็นต้น</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.5) <u>มีนโยบายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการขนส่งที่ชัดเจน เช่น การรับประกันความเสียหาย การกำหนดความรับผิดชอบ เป็นต้น</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อกำหนดด้านองค์กร (ต่อ)		ผ่าน	ไม่ผ่าน
(1.6)	มีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.7)	มีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น การใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ TQM หรือ ไคเซ็น เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.8)	ได้การรับรองมาตรฐานสากล (ISO) ด้านต่างๆ เช่น ISO 9001 ISO 14001 หรือรางวัลต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.9)	เป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.10)	มีการบริการเสริมทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1.11)	ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก และลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ผ่าน	ไม่ผ่าน
(2.1)	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งจนถึงการส่งมอบสินค้าของลูกค้าแต่ละประเภท โดยแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2.2)	มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นประจำลูกค้าแต่ละราย หรือไม่เจาะจงลูกค้ารายใดรายหนึ่งก็ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2.3)	มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า สรุปปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2.4)	มีกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำงานแต่ละกระบวนการ มีกระบวนการบันทึกข้อผิดพลาด มีกระบวนการหาสาเหตุ และแก้ไขข้อผิดพลาดที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปรับปรุงในคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง พร้อมมีมาตรการป้องกันที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การติดตามยานพาหนะและสินค้า		ผ่าน	ไม่ผ่าน
(2.5)	มีระบบการติดตามยานพาหนะและสินค้า เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของยานพาหนะและสินค้า เช่น การใช้โทรศัพท์ การใช้งานระบบบอกตำแหน่งบนโลก (GPS) เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การป้องกันและจัดการเหตุฉุกเฉิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน
(2.6)	มีคู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานพร้อมจัดการเหตุแต่ละประเภทได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2.7)	มีการบันทึกข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ประกอบด้วย รายละเอียดของเหตุ สาเหตุการเกิดความเสียหายที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2.8)	กำหนดจุดพักรถและที่พักสำหรับพนักงานขับรถระหว่างเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ข้อกำหนดด้านพนักงาน		
การจัดการพนักงาน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(3.1) มีการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงาน บันทึก และเก็บรักษาประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.2) มีการแสดงกฎระเบียบและความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงบทลงโทษ และประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.3) มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงาน วันหยุด และดำเนินการอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.4) มีแผนการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์พนักงาน และดำเนินการอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.5) มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี บรรลุเป้าหมาย เช่น มีการให้รางวัลพนักงานที่ทำงานได้ดีเยี่ยม มีสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
พนักงานขับรถ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(3.6) มีระเบียบการรับสมัครพนักงานขับรถ เช่น การตรวจสอบประวัติ การทดสอบความสามารถ และดำเนินการอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.7) มีการอบรมการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.8) มีการวางแผนอบรมพนักงานขับรถให้ขับขี่อย่างประหยัดและปลอดภัยเป็นประจำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.9) มีการตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถตามกำหนดระยะเวลา และตรวจโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ มีการบันทึกและเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.10) มีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถ หรือบันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.11) มีแผนตรวจระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ ก่อนปฏิบัติการขนส่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.12) มีแผนการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.13) มีการควบคุมความเร็วการขับขี่รถขนส่งอย่างเหมาะสม เพื่อความปลอดภัยและประหยัดเชื้อเพลิง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3.14) มีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดรถเป็นเวลานาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ		
	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(4.1) มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง โดยรวมทั้งหน่วยงานพาหนะและรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4.2) มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลา และดำเนินการอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4.3) มีการจัดทำประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4.4) มีแผนการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์มาใช้งานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของยานพาหนะ และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4.5) มีแผนการนำยานพาหนะมลพิษต่ำและ/หรือลดการใช้พลังงานมาใช้งาน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินการอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(5.1) มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5.2) มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5.3) มีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าว่าสามารถให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน วิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การรับข้อเสนอแนะ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
(5.4) มีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการ บันทึกและปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5.5) ตอบสนองข้อเสนอแนะจากลูกค้า และทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5.6) มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าและบุคคลภายนอก บันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ขอรับรองว่าผลการประเมินตนเองข้างต้นสอดคล้องกับความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(.....)