



คู่มือมาตรฐานคุณภาพ บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก





คู่มือมาตรฐานคุณภาพ บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

สารบัญ

สารบัญ	1
1 บทนำ	1
1.1 คำนิยาม.....	2
1.2 เป้าหมาย.....	2
2 มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง	3
2.1 แนวคิด.....	3
2.2 ประโยชน์.....	3
2.3 ข้อได้เปรียบ.....	5
3 ข้อกำหนด	7
3.1 ด้านองค์กร.....	7
3.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง.....	8
3.3 ด้านพนักงาน.....	8
3.4 ด้านยานพาหนะ.....	9
3.5 ด้านลูกค้าและภายนอก.....	9
4 การขอรับการรับรอง	11
4.1 ผู้ขอรับการรับรอง.....	11
4.2 เอกสารการขอรับการรับรอง.....	11
4.3 ขั้นตอนการขอรับการรับรอง.....	12
4.4 การตรวจประเมิน.....	14
4.5 ตราสัญลักษณ์.....	15
4.6 ใบบรับรองคุณภาพ.....	17
4.7 อายุของการรับรอง.....	18
5 การตรวจประเมิน	19
5.1 หลักการ.....	19
5.2 แนวทางตรวจประเมิน.....	19
6 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน	29
6.1 ด้านองค์กร.....	29
6.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง.....	36
6.3 ด้านพนักงาน.....	54
6.4 ด้านยานพาหนะ.....	71
6.5 ด้านลูกค้าและภายนอก.....	79

1 บทนำ

การพัฒนากระบวนการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในการเสริมศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมจะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของภาคการค้าและอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งนี้การยกระดับคุณภาพหรือมาตรฐานการให้บริการขนส่งของประเทศนั้นจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การประเมินประสิทธิภาพในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน

ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ.2551 เป็นต้นมา กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน สมาคม/ชมรม ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก รวมถึงสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรที่มีประสบการณ์ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยรถบรรทุก ได้ร่วมกันในการพัฒนา “ระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก หรือ มาตรฐาน Q Mark” โดยมีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมการประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก โดยผู้ประกอบการขนส่งที่มีความประสงค์ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวจากกรมการขนส่งทางบก นั้นจะต้องผ่านกระบวนการรับสมัคร การประเมินตนเอง การตรวจสอบเอกสาร การเข้าตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน และผ่านกระบวนการพิจารณาจากคณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จึงจะได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) จากกรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบกมุ่งเป้าหมายให้ระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสนับสนุนการพัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกให้มีคุณภาพ มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้รถใช้ถนน เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืนต่อไป



1.1 คำนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีดังต่อไปนี้

- มาตรฐาน หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
- ระบบคุณภาพ หมายถึง นโยบาย แผนงาน ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ การดำเนินงาน การควบคุม ซึ่งมีการเชื่อมโยงกันของบุคลากร และทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร เพื่อให้ระบบมาตรฐานนี้ได้รับการปฏิบัติ
- องค์กร หมายถึง หน่วยงานซึ่งมีกิจกรรมและการบริการเป็นของตนเอง เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น สำหรับในระบบมาตรฐานนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง
- แนวทาง หมายถึง มีการวางแผนหาวิธีการต่างๆ ที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- แผนการ หมายถึง มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องตามแนวทางที่ได้วางเอาไว้
- สมาคมวิชาชีพ หมายถึง หน่วยงานที่รวมกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า
- คู่มือ หมายถึง เอกสารที่รวบรวมวิธีปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ยึดถือปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้
- ยานพาหนะ หมายถึง ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขององค์กร ทุกประเภท ทุกลักษณะ
- พนักงาน หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานในองค์กร โดยได้รับค่าจ้างจากองค์กร
- ลูกค้า หมายถึง ผู้ซึ่งจ้างให้องค์กรปฏิบัติงาน โดยให้ค่าจ้างกับองค์กรนั้น

1.2 เป้าหมาย

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรมการขนส่งทางบก กำหนดขึ้นเพื่อพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าให้มีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนของภาคการค้าและอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนการดำเนินการ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ ได้มากขึ้น มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการขนส่ง โดยได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนา ดังต่อไปนี้

- เพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศไทย
- เพื่อเสริมศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งให้มีขีดความสามารถแข่งขันในยุคเสรีการค้าบริการ
- เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งมีการดำเนินการขนส่งที่ปลอดภัย
- เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่มีคุณภาพ
- เพื่อให้ภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมกิจการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้อย่างเป็นรูปธรรม

2 มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง

2.1 แนวคิด

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีแนวคิดพื้นฐานเพื่อการยกระดับคุณภาพบริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและมั่นใจในการใช้บริการ และขณะเดียวกันก็เพื่อให้การประกอบกิจการขนส่งมีความปลอดภัย ผู้ประกอบการขนส่งจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางการค้าและบริการที่เกิดขึ้น ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถทัดเทียมกับต่างชาติให้ได้ ขอบข่ายของมาตรฐานดังกล่าวนี้ จะมีเนื้อหา นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยเน้นด้านการบริหารงานและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการขนส่ง อันจะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการระบบโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนให้มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินการ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ ได้มากขึ้น

ในส่วนของรูปแบบการให้บริการนั้น ผู้ประกอบการขนส่งที่ยื่นขอรับการรับรองมาตรฐานจะเป็นผู้กำหนดเองตามความเหมาะสม และความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการของผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นๆ รูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งแต่ละรายอาจต่างหรือเหมือนกันก็ได้ แต่ผู้ประกอบการขนส่งต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานฯ อย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ หากพนักงานคนใดคนหนึ่งลาออกไป พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ก็ยังสามารถปฏิบัติได้เหมือนกับที่พนักงานคนเดิมทำได้

2.2 ประโยชน์

การดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกข้างต้นจะทำให้ผู้ประกอบการขนส่งมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มั่นใจได้ว่าการขนส่งทุกเที่ยวจะมีความปลอดภัยทั้งจากยานพาหนะที่มีการดูแลบำรุงรักษาและพนักงานที่มีความพร้อม ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ส่งผลให้ลดต้นทุนการดำเนินงานในภาพรวม เป็นการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถเชิงธุรกิจซึ่งเป็นผลดี ทั้งกับผู้ประกอบการเอง รวมถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ซึ่งอาจสรุปตามกลุ่มได้ดังนี้

2.2.1 ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก

- มีแนวทางการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งที่ชัดเจน ซึ่งมีการตรวจสอบประเมินผล โดยผ่านระบบการรับรองที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคม
- ลดต้นทุนในด้านการบริหารจัดการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการประกอบการขนส่ง เนื่องจากมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่เป็นทั้งทาง



ด้านพนักงาน ยานพาหนะ การใช้เชื้อเพลิง และข้อมูลอุบัติเหตุ โดยมีการประเมินผล และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

- ลดการแข่งขันเชิงทำลายจากสภาวการณ์แข่งขันอย่างรุนแรง เนื่องจากมีผู้ประกอบการขนส่งจำนวนมากและขนาดธุรกิจมีความแตกต่างกันเป็นเหตุให้เกิดการตัดราคาค่าขนส่ง จนส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น การบำรุงรักษา การดูแลพนักงานขับรถ ซึ่งมาตรฐานคุณภาพบริการดังกล่าวกำหนดให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยและจรรยาบรรณในการประกอบการขนส่ง
- เพื่อให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันและการเปิดเสรีด้านการขนส่ง และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างชาติได้ โดยผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพฯ จะได้รับการเผยแพร่และส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรด้านการขนส่งในกลุ่มประเทศอาเซียน รวมทั้งได้รับการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและเลือกใช้บริการได้ด้วยความมั่นใจ

2.2.2 ประชาชนและสังคมในฐานะผู้ใช้บริการขนส่ง

- ลดผลกระทบด้านอุบัติเหตุ และมลพิษจากภาคการขนส่ง เนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งมีการรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัย และมีจรรยาบรรณในการประกอบการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- สามารถเข้าถึงและเลือกใช้บริการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีมาตรฐานคุณภาพ มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพจากเอกสารและเว็บไซต์ <http://www.thaitruckcenter.com/tdsc> ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลผู้ให้บริการขนส่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและผู้ให้บริการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

2.2.3 ประเทศชาติ

- เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ในด้านการสนับสนุนและพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพร้อมในการขยายตลาดการค้าและบริการสู่อาเซียน เนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งไทยได้รับการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการขนส่งและลำเลียงสินค้าไทยทั้งในระดับประเทศและกลุ่มอาเซียน
- ลดต้นทุนการขนส่งสินค้าจากการใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความสูญเสียจากความผิดพลาดในการขนส่ง อันเนื่องมาจากการเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่ไม่มีคุณภาพ

2.3 ข้อได้เปรียบ

ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองคุณภาพบริการขนส่งจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ จะได้รับสิทธิในการจัดทำตราสัญลักษณ์มาตรฐานคุณภาพตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด เพื่อใช้ติดรถบรรทุกในบัญชีประกอบการหรือประกาศประชาสัมพันธ์หน่วยงานได้
- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะ ปรากฏสัญลักษณ์ “Q” ที่ชื่อผู้ประกอบการในระบบฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ
- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะได้รับสิทธิในการพิจารณา ก่อน กรณีการเข้าใช้สถานีขนส่งสินค้า หรือบริการจุดพักรถบรรทุกที่กรมการขนส่งทางบกจะมีการพัฒนาต่อไปในอนาคต
- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะได้รับ การพิจารณา ก่อน กรณีการขออนุญาตประกอบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศ
- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะได้รับข้อมูล ข่าวสารจากกรมการขนส่งทางบก เป็นกลุ่มรายชื่อที่จะได้รับเชิญเข้าร่วมสัมมนา หรือกิจกรรมของกรมการขนส่งทางบก และการพัฒนาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะได้รับ การประชาสัมพันธ์ตามสื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง
- กรมการขนส่งทางบกอาจประกาศให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ด้วยรถบรรทุกเป็นเงื่อนไขบังคับสำหรับการขอหรือต่อใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุกในอนาคต ทั้งนี้ก็เพื่อผลักดันให้อุตสาหกรรมขนส่ง ต้องแข่งขันกันที่คุณภาพมากกว่าราคา และส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการขนส่ง ให้เป็นเครือข่ายและมีศักยภาพในการพัฒนาต่อไป

3 ข้อกำหนด

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ทั้งหมดรวม 39 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น ข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามจำนวน 27 ข้อ (แสดงโดยเป็นข้อที่ขีดเส้นใต้) และข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินการจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

3.1 ด้านองค์กร

- (1.1) ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้
- (1.2) ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน
- (1.3) ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น
- (1.4) ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการหากของเสียหายจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบทเตอร์รี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง
- (1.5) ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการ รับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง
- (1.6) ควรมีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ
- (1.7) ควรมีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น Total Quality Management (TQM) เป็นต้น
- (1.8) ควรได้รับการรับรองมาตรฐานการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น ISO 9000 ISO 14000 ISO 39001 มอก.18000 รางวัลทางธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานเฉพาะด้าน เช่น มาตรฐานอาหาร (GMP) มาตรฐานการขนส่งวัตถุอันตราย เป็นต้น
- (1.9) ควรเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่มี ส่วนร่วมในการพัฒนาการขนส่งกับกรมการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่อง
- (1.10) ควรมีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่ง สินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น
- (1.11) ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุง ควรมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก



3.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง

- (2.1) ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้า สำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน
- (2.2) ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง
- (2.3) ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น
- (2.4) ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงถึงประสิทธิภาพ การดำเนินงาน
- (2.5) ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้อง วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง
- (2.6) ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมรถขับรถของพนักงานขับรถ
- (2.7) ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติ และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- (2.8) ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหา แนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ

3.3 ด้านพนักงาน

- (3.1) ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง
- (3.2) ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานรวมถึง การแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศ ให้นักงานรับทราบและถือปฏิบัติ
- (3.3) ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำ อย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับขี้อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและ การบำรุงรักษารถเบื้องต้น
- (3.4) ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถ อย่างน้อย 1 กิจกรรมต่อปี
- (3.5) ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถ ที่เป็นปัจจุบัน
- (3.6) ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่ การตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผล อย่างเป็นระบบ
- (3.7) ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถทำให้มั่นใจว่าได้ พักผ่อนอย่างเพียงพอ

- (3.8) ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ สรุปลผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม
- (3.9) ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ สรุปลผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม
- (3.10) ควรมีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดรถเป็นเวลานาน

3.4 ด้านยานพาหนะ

- (4.1) ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง
- (4.2) ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม
- (4.3) ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน
- (4.4) ควรมีแผนการปรับปรุงหรือติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย
- (4.5) ควรมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาสีแฉดล้อมของยานพาหนะ เช่น รถเครื่องยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า

3.5 ด้านลูกค้าและภายนอก

- (5.1) ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า
- (5.2) ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- (5.3) ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและบุคคลภายนอก มีการบันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม
- (5.4) ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด
- (5.5) ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอยู่เป็นประจำ

4 การขอรับการรับรอง

ผู้ประกอบการขนส่งที่มีความประสงค์ขอรับรองคุณภาพจะต้องเป็นผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่มีใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 หรือผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 โดยให้ยื่นใบสมัครขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

4.1 ผู้ขอรับการรับรอง

ผู้ขอรับการรับรองจะต้องเป็นผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่มีใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 หรือผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

4.2 เอกสารการขอรับการรับรอง

เอกสารในการยื่นขอรับการรับรองประกอบด้วย

- ใบสมัครขอรับการรับรอง
- แบบประเมินตนเองตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
- ใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

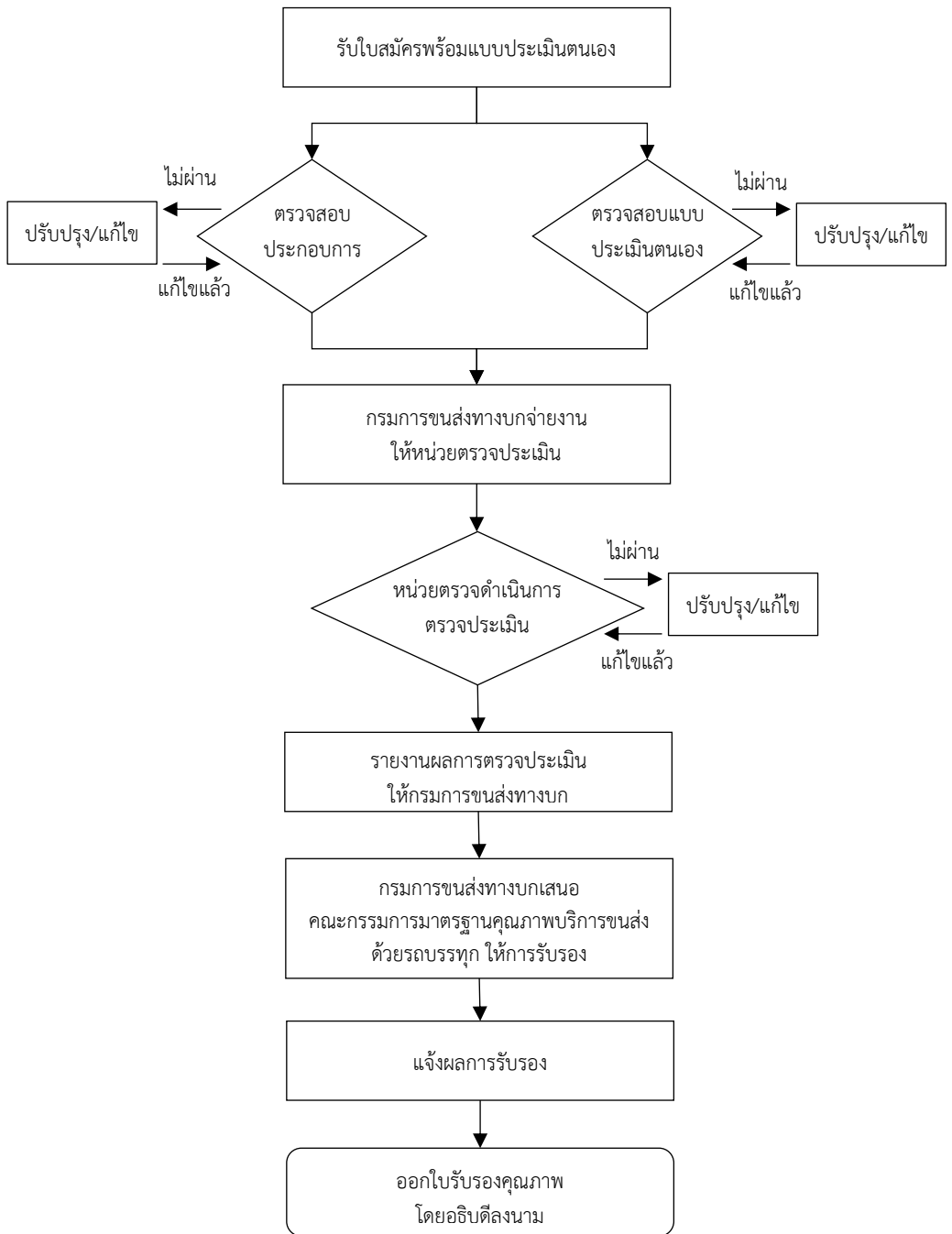


4.3 ขั้นตอนการขอรับการรับรอง

กระบวนการรับรองประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) ผู้ขอรับการรับรองกรอกใบสมัครและทำแบบประเมินตนเอง
- 2) ยื่นใบสมัครที่สำนักงานขนส่งสินค้า หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด หรือทาง <http://www.thaitruckcenter.com/tdsc>
- 3) สำนักงานขนส่งสินค้าตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ประกอบการขนส่งที่ขอรับการรับรอง
- 4) กรมการขนส่งทางบก มอบหมายงานให้หน่วยตรวจประเมินทำการตรวจประเมินผู้ขอรับการรับรอง
- 5) หน่วยตรวจประเมิน ติดต่อผู้ขอรับการรับรองเพื่อยืนยันความพร้อม
- 6) หน่วยตรวจประเมิน แจงรายชื่อคณะผู้ตรวจประเมิน และนัดวันตรวจประเมินพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน
- 7) คณะผู้ตรวจประเมิน เข้าตรวจประเมินที่สถานประกอบการ และรายงานผลการตรวจประเมินให้แก่ผู้ขอรับการรับรองทราบ
- 8) หน่วยตรวจประเมิน รายงานผลการตรวจประเมินให้กรมการขนส่งทางบกทราบ
- 9) สำนักงานขนส่งสินค้า นำเสนอผลการตรวจประเมินเพื่อให้คณะกรรมการคุณภาพฯ พิจารณา
- 10) คณะกรรมการคุณภาพฯ ให้การรับรอง

หรืออาจสรุปเป็นแผนภาพง่ายๆ ดังนี้





4.4 การตรวจประเมิน

ในการตรวจประเมิน กรมการขนส่งทางบกจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกหน่วยตรวจประเมิน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมิน เว้นแต่ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเห็นว่าการตรวจประเมินของผู้ยื่นขอรับการรับรองรายใดมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีเหตุอันสมควรอื่นใด กรมการขนส่งทางบกอาจเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินให้กับผู้ยื่นขอรับการรับรองรายนั้นเองก็ได้ เมื่อหน่วยตรวจประเมินใด ได้รับการมอบหมายงานจากกรมการขนส่งทางบกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินแล้ว ให้หน่วยตรวจประเมินทำการประสานรายละเอียดการเตรียมเอกสาร การกำหนดวันเข้าตรวจประเมิน แล้วแจ้งรายชื่อคณะผู้ตรวจประเมินพร้อมค่าใช้จ่าย ในการตรวจประเมินให้กับผู้ขอรับการรับรองทราบ

หน่วยตรวจประเมิน หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบก ให้เป็นหน่วยตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ผู้ตรวจประเมิน หมายถึง บุคคลผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนและได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบก ให้เป็นผู้ตรวจประเมิน ดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

หน่วยตรวจประเมินมีหน้าที่ตรวจประเมินผู้ประกอบการที่ยื่นขอรับการรับรอง พร้อมสรุปผลการตรวจประเมินเสนอต่อกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกพิจารณาให้การรับรองผลการตรวจประเมิน ซึ่งผู้ตรวจประเมินจะต้องรักษาความลับของผู้ขอรับการรับรองทุกราย

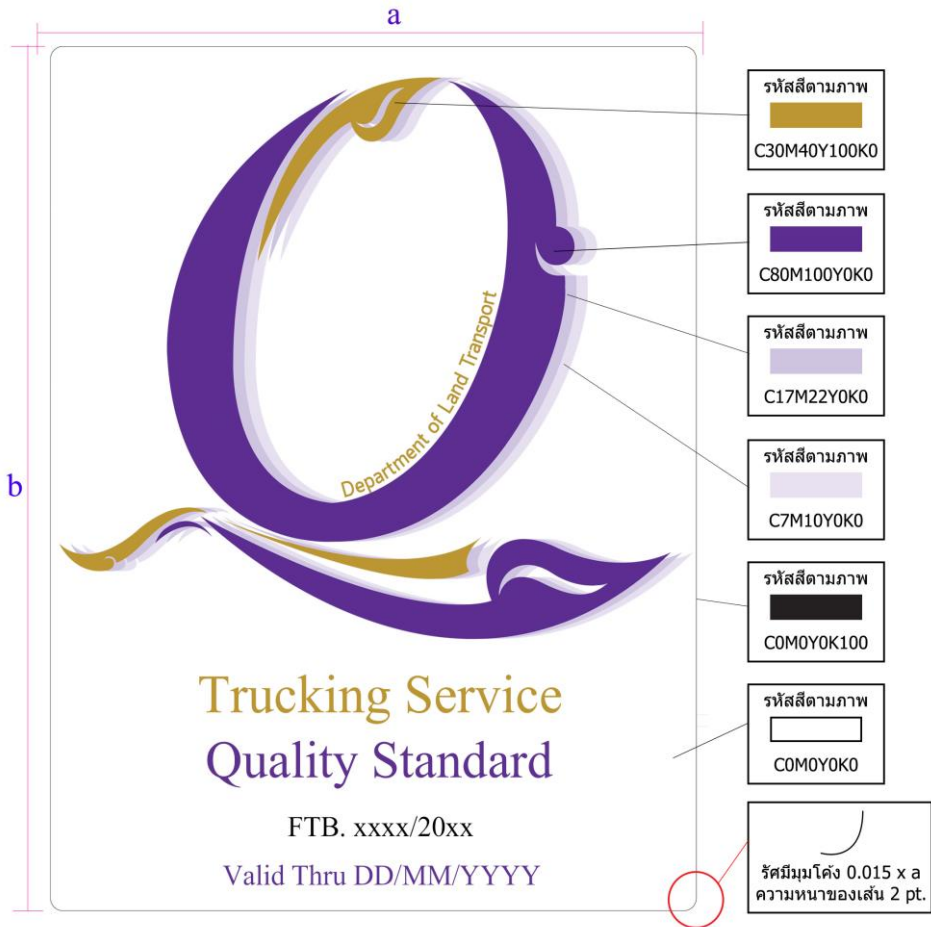
หน่วยตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการของผู้ขอรับการรับรองอย่างยุติธรรมและถูกต้องที่สุด และจะต้องรายงานผลการตรวจประเมินต่อกรมการขนส่งทางบกและผู้ประกอบการสามารถใช้ผลการตรวจประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไปได้

ในการตรวจประเมินนั้นผู้ตรวจประเมินจะต้องทำการตรวจสอบและหาหลักฐาน เช่น แผนการดำเนินการ และการดำเนินการตามแผน เพื่อให้เป็นที่แน่ใจได้ว่าผู้ยื่นขอรับการรับรองมีแผนการดำเนินการที่ดีและได้ปฏิบัติตามแผนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้แน่ใจได้ว่าผู้ยื่นขอรับการรับรองสามารถปฏิบัติและรักษาคุณภาพการให้บริการได้ตามแผนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานฯ

4.5 ตราสัญลักษณ์

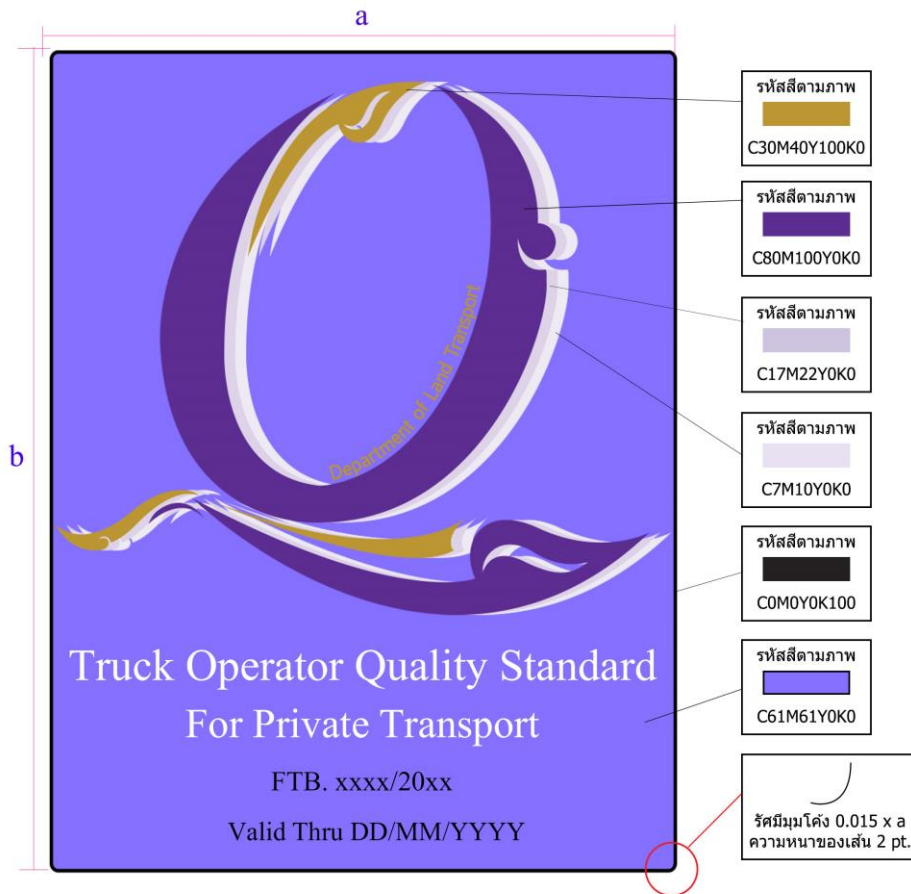
เมื่อผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพฯ เรียบร้อยแล้ว จะได้รับสิทธิในการจัดทำตราสัญลักษณ์มาตรฐานคุณภาพตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด เพื่อใช้ติดรถบรรทุกและ/หรือประชาสัมพันธ์หน่วยงานได้ ตามสัญลักษณ์ดังนี้

- มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกสำหรับการขนส่งไม่ประจำทาง





- มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกสำหรับบริการขนส่งส่วนบุคคล



4.6 ใบรับรองคุณภาพ

ตัวอย่างใบรับรองคุณภาพแสดงดังนี้

<p>กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม 1032 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ : 0-2271-8490, 0-2271-8888 ต่อ 4705, 4706</p>		<p>DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT 1032 PHAHOLYOTHIN ROAD KHET CHATUCHAK BANGKOK 10900 TELEPHONE : 0-2271-8490, 0-2271-8888 EXT. 4705, 4706</p>
<p>ใบรับรองนี้ มอบให้แก่ บริษัท _____ จำกัด</p>		
<p>เพื่อแสดงว่าได้ผ่านการรับรอง “มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก”</p>		
<p>โดยรับการตรวจจากหน่วยตรวจประเมิน _____</p>		
<p>มีผลตั้งแต่วันที่ 4 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2564</p>		
<p>_____ () อธิบดีกรมการขนส่งทางบก</p>	 <p>Trucking Service Quality Standard FTB. xxxx/20xx</p>	



4.7 อายุของการรับรอง

การรับรองมีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือรับรอง การรับรองจะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อ

- (1) การรับรองสิ้นอายุและไม่มีการขอต่ออายุหนังสือรับรอง
- (2) ผู้ประกอบการไม่ได้รับการต่ออายุการรับรอง
- (3) หนังสือรับรองถูกเพิกถอน
- (4) ผู้ประกอบการไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือใบอนุญาตประกอบการขนส่งสิ้นอายุและไม่มีการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

5 การตรวจประเมิน

5.1 หลักการ

การตรวจประเมินเป็นการสุ่มตรวจสอบหาหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินมั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการรับรองมีการกำหนดแผนการทำงาน มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด มีการบันทึกผลการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผน และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง ให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบและหาหลักฐานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการรับรองได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดบังคับแต่ละข้อได้อย่างต่อเนื่อง ประเด็นพิจารณา ดังนี้

- ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงาน
- แผนหรือเป้าหมายการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน
- ผลการปฏิบัติงานตามแผนผู้ประกอบการขนส่ง
- สัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานขับรถ พนักงานสำนักงาน

5.2 แนวทางตรวจประเมิน

5.2.1 ด้านองค์กร

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
1.1	ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	<ul style="list-style-type: none"> ● มีโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร (Organization Chart) โดยเน้นที่แผนกการขนส่ง และจะต้องมีตำแหน่งหลักๆ ครบถ้วน ● มีชื่อผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในด้านการขนส่ง ● สุ่มสัมภาษณ์พนักงาน พนักงานจะต้องทราบถึงโครงสร้างองค์กร สามารถระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้



ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
1.2	ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none">● มีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติ
1.3	ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none">● มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการ อย่างน้อย 1 เรื่อง เช่น มีการใช้โปรแกรมคำนวณต้นทุนการขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) ในการบริหารจัดการขนส่ง เป็นต้น
1.4	ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการกากของเสียจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง	<ul style="list-style-type: none">● มีแนวทางการจัดการแบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว เช่น กำหนดระยะเวลาดำเนินการ บริษัทรับช่วงดำเนินการ เป็นต้น● กรณีขายแบตเตอรี่และ/หรือยางรถยนต์และ/หรือน้ำมันเครื่องให้แก่ผู้รับซื้อ จะต้องแสดงหลักฐานการรับซื้อ เช่น ใบเสร็จรับเงิน บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับซื้อ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ ตลอดกระบวนการว่าไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม● กรณีให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการซ่อมบำรุงรถ เช่น การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องโดยศูนย์บริการหรือผู้นอก จะต้องระบุชื่อที่อยู่ของบริษัทหรือห้างร้านที่ดำเนินการ หรือ แสดงใบเสร็จรับเงิน● ประเมินว่าสถานประกอบการ สถานที่จอดรถซ่อมบำรุงมีการจัดการอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้ตรวจประเมินต้องตรวจสอบสถานที่จอดรถ หรือสถานที่ซ่อมบำรุง และหากพบน้ำมันเครื่องรั่วไหลจะต้องยืนยันให้แน่ใจว่าน้ำมันเครื่องไม่ได้ไหลออกสู่แหล่งน้ำหรือคูคลองสาธารณะ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
1.5	ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการกำหนดขอบเขตที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบในการขนส่ง เช่น ใบประกันสินค้า เป็นต้น ● มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ไขในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดความเสียหายของสินค้าจากการขนส่ง ● ในกรณีที่มีความเสียหายของสินค้าจากการขนส่งมีหลายชนิด ให้ยกตัวอย่างความเสียหายของสินค้านั้น อย่างน้อย 1 ชนิด ● สุ่มตรวจสอบบันทึกรายงานความเสียหายที่แสดงการปฏิบัติที่ชัดเจนในความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น เช่น เอกสารกรรมธรรม์ หรือตัวอย่างสัญญาการขนส่งที่แสดงความรับผิดชอบในความเสียหายของสินค้านั้น

5.2.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
2.1	ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้า สำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	<ul style="list-style-type: none"> ● มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจแสดงเป็นแผนผัง หรือ Flowchart ที่มีรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการ ● กรณีทำการขนส่งสินค้าหลายประเภท ให้แสดงขั้นตอนการขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1 ประเภท
2.2	ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีคู่มือปฏิบัติงานขนส่งที่สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนกันทุกคน และทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ



ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
2.3	ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none">● มีการวางแผนเส้นทางเดินรถขนส่ง มีการพิจารณาข้อมูลเส้นทางต่างๆ เช่น การระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย มีการกำหนดจุดพักรถระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียงได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น● มีบัญชีเส้นทางเดินรถขนส่งที่มีรายการข้อมูลเส้นทาง เช่น จุดเสี่ยง จุดอันตราย เป็นต้น
2.4	ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none">● ตรวจเอกสารหลักฐานที่บันทึกผลการปฏิบัติการขนส่ง มีรายละเอียดที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถ หมายเลขทะเบียนรถ บันทึกเวลาการเดินทาง เวลารับ-ส่งสินค้า เป็นต้น ในบางกรณีรายละเอียดดังกล่าวปรากฏในใบแจ้งปฏิบัติงานขนส่ง หรือใบรายงานการขนส่ง (Trip Report) อยู่แล้ว
2.5	ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none">● มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการขนส่งรายเที่ยว รวมถึงข้อผิดพลาดของการทำงาน เช่น จำนวนเที่ยวที่ผิดพลาด จำนวนเที่ยวที่ขนส่งล่าช้า เป็นต้น● มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานวิเคราะห์ข้อผิดพลาด เพื่อหาสาเหตุและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง● มีการดำเนินการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง
2.6	ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ	<ul style="list-style-type: none">● มีมาตรการควบคุมความเร็ว เช่น การใช้งานระบบ GPS และมีวิธีการกำกับดูแล

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
2.7	ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติ และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น วิธีการปฏิบัติกรณีเกิดอุบัติเหตุ วิธีการแจ้งเหตุแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ เป็นต้น ● ต้องมีเอกสารแสดงขั้นตอนการปฏิบัติอยู่ประจำที่รถทุกคัน มีหมายเลขโทรศัพท์และรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ● มีการฝึกและซักซ้อมการปฏิบัติอยู่เสมอ
2.8	ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการบันทึกเหตุ และสอบสวนเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ● กรณีไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ จะต้องมีแบบฟอร์มเปล่าเพื่อให้พร้อมใช้งานในกรณีจำเป็น ● กรณีที่เคยเกิดอุบัติเหตุ ต้องมีการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขมิให้เกิดเหตุซ้ำ

5.2.3 ด้านพนักงาน

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
3.1	ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง เก็บประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม ● กรณีที่ไม่มีการกำหนดขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้พิจารณาจากแฟ้มประวัติพนักงานว่ามีขั้นตอน คุณสมบัติของพนักงาน และวิธีการสอบเข้าทำงานประกอบเป็นขั้นตอนแทนได้ ● กรณีไม่มีการรับพนักงานใหม่ จะต้องมีการแฟ้มประวัติของพนักงานปัจจุบัน



ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
3.2	ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานรวมถึงการแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none">● มีกฎระเบียบการทำงานสำหรับทุกตำแหน่งงาน มีรายละเอียดเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดประจำปี รวมถึงบทลงโทษหากกระทำความผิด พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ
3.3	ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำ อย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับขี้อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษารถเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none">● ต้องมีแผนการอบรมพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 เรื่องต่อปี ได้แก่ การขับขี้อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษารถเบื้องต้น● พิจารณาตามแผนการอบรมที่กำหนด หาก ณ วันตรวจประเมิน ถึงกำหนดระยะเวลาดำเนินการไปแล้ว จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการอบรม เช่น รูปถ่าย หรือรายชื่อการลงทะเบียน เข้าร่วมการอบรม ประวัติการอบรมของพนักงานแต่ละคน
3.4	ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถ อย่างน้อย 1 กิจกรรมต่อปี	<ul style="list-style-type: none">● มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เช่น การมีสวัสดิการแก่พนักงาน การแข่งขันทักษะการขับรถ การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน เป็นต้น
3.5	ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none">● มีแฟ้มประวัติการทำงานของพนักงานแต่ละคน● มีบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
3.6	ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่การตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	<ul style="list-style-type: none"> ● มีผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานขับรถประจำปี อย่างน้อยตรวจโรคและดำเนินการตรวจตามระยะเวลาความถี่ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ● กรณีรับการตรวจประเมินในช่วงปีแรกของการประกอบการขนส่ง จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานขับรถไปแล้ว ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของพนักงานขับรถทั้งหมด
3.7	ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถทำให้มั่นใจว่าได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> ● มีแผนจัดการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถแต่ละคน หรือมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงทำงานของพนักงานขับรถมิให้ขับรถต่อเนื่องเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และมั่นใจได้ว่าพนักงานขับรถมีการพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ มีความพร้อมขับรถได้อย่างปลอดภัย
3.8	ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์สรุปผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการตรวจแอลกอฮอล์ด้วยเครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการขนส่งเป็นไปด้วยความปลอดภัย ● จะต้องแสดงหลักฐานรวมถึงความถี่ในการตรวจ ทั้งนี้ควรดำเนินการตรวจทุกครั้งก่อนออกเดินทาง ● มีมาตรการจัดการและลงโทษอย่างเหมาะสมในกรณีที่ตรวจพบแอลกอฮอล์
3.9	ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอสรุปผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการสุ่มหาตรวจสารเสพติดในพนักงานขับรถเป็นประจำ หรือให้ตรวจเลือดเพื่อหาสารเสพติดในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ● มีมาตรการลงโทษกรณีตรวจพบสารเสพติด



5.2.4 ด้านยานพาหนะ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
4.1	ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	<ul style="list-style-type: none">● มีบันทึกการจ่ายน้ำมันหรือเชื้อเพลิงสำหรับรถแต่ละคัน วิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง● ในกรณีใช้วิธีการเหมาจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมัน การตรวจประเมินให้พิจารณาจากหลักฐานบันทึก การจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมันที่จ่ายเปรียบเทียบกับระยะทางขนส่ง และผู้ประกอบการต้องแสดงให้เห็นว่าได้คำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง
4.2	ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none">● มีการตรวจความพร้อมของรถทุกวันก่อนออกเดินทาง● มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถ ตามกำหนดระยะเวลาหรือระยะทาง เช่น ตารางวันที่จะต้องเข้าทำการเปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ตามระยะ 10,000 กิโลเมตร เป็นต้น● เก็บผลการตรวจสภาพความพร้อมประจำวัน และผลการบำรุงรักษารถแต่ละคันอย่างเป็นระบบ
4.3	ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน	<ul style="list-style-type: none">● มีการบันทึกประวัติการซ่อมแซมรถรายคัน

5.2.5 ด้านลูกค้าและภายนอก

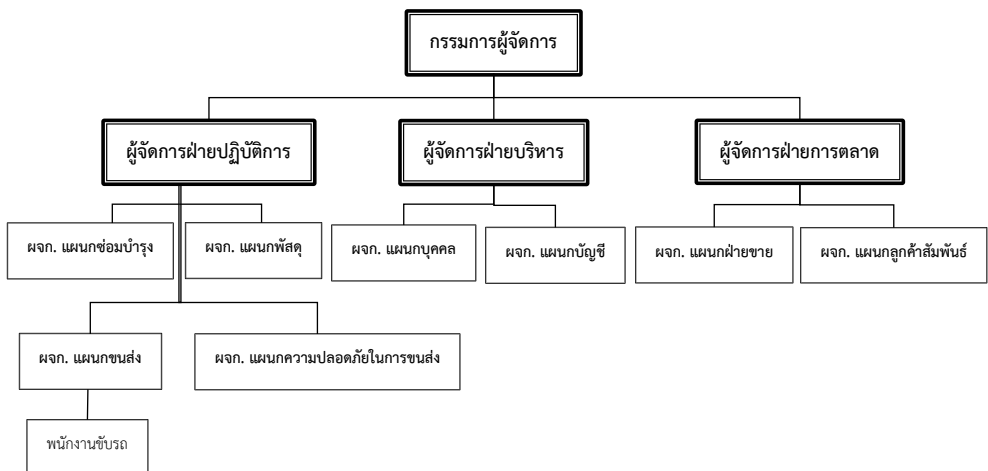
ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางตรวจประเมิน
5.1	ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● มีระบบการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น แฟ้มบันทึกรายชื่อลูกค้า เบอร์โทรติดต่อ
5.2	ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการขนส่ง และทำการวิเคราะห์ผลเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

6 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน

เพื่อให้เข้าใจแนวทางในการจัดทำมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงได้จำลองกรณีศึกษาในการจัดระบบคุณภาพของบริษัทสมมติชื่อ บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นตัวอย่าง โดยอ้างอิงกับเจตนารมณ์ที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 2 ซึ่งตัวอย่างเอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้ เป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของการจัดระบบคุณภาพ และตัวอย่างเอกสารที่ไว้ก็เป็นเพียงบางส่วนของเอกสารทั้งหมดเท่านั้น และเนื่องจากแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประเภทสินค้าที่ขนส่ง ประเภทรถขนส่ง หรือโครงสร้างและขนาดองค์กร ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการของตนเอง

6.1 ด้านองค์กร

6.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน





กรรมการผู้จัดการ (กกจ.)

- มีหน้าที่กำหนดนโยบาย เป้าหมาย ควบคุม และติดตามการดำเนินงานต่างๆ จากทุกฝ่ายของบริษัท

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (ผจก.ปก.)

- มีหน้าที่บริหารงานเกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งได้แก่ บริหารและวางแผนงานจัดส่ง การจัดเตรียมรถ และอุปกรณ์การจัดส่งการควบคุมดูแลกระบวนการขนส่ง รวมถึงการซ่อมบำรุง เพื่อให้การจัดส่งเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ผู้จัดการแผนกขนส่ง (ผจผ.ขส)

- บริหารงานขนส่งและวางแผนการขนส่ง
- บริหารงานติดตามรถบรรทุกและสินค้า
- บริหารงานข้อผิดพลาดและเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับการขนส่ง
- ดูแลและควบคุมพนักงานขับรถ

ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง (ผจผ.ซบ)

- บริหารงานซ่อมบำรุงรถบรรทุกและอุปกรณ์สนับสนุนการขนส่ง รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

ผู้จัดการแผนกพัสดุ (ผจผ.พส)

- บริหารงานจัดหาและจัดเก็บอุปกรณ์ อะไหล่ เครื่องมือ สนับสนุนงานขนส่ง
- บริหารการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง

ผู้จัดการฝ่ายบริหาร (ผจก.บห)

- มีหน้าที่บริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลและบัญชี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดการแผนกบุคคล (ผจผ.บค)

- บริหารงานในเรื่องบุคคล และจัดหากำลังคน
- บริหารงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

ผู้จัดการแผนกบัญชี (ผจผ.บช)

- บริหารงานด้านบัญชี การเงิน และงบประมาณ

ผู้จัดการฝ่ายการตลาด (ผจก.ตล)

- บริหารงานในเรื่องการตลาดและรับบริการให้บริการ
- ดำเนินการเรื่องการประชาสัมพันธ์ และรายงานข้อมูลแก่ลูกค้า
- ดำเนินการเรื่องสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้จัดการฝ่ายขาย (ผจก.ข)

- บริหารจัดการงานขายให้สอดคล้องกับแผนการตลาด

ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (ผจก.ลส)

- วางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ
- ควบคุม ดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานเชิงนโยบายของพนักงานในฝ่าย
- ติดต่อประสานงานกับลูกค้า ตรวจสอบและลงนามอนุมัติใบรับฝาก-เบิกสินค้า และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการลูกค้า

6.1.2 นโยบายด้านการขนส่ง

(ตัวอย่าง) บริษัท รัชช์ขนส่ง จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2542 สำนักงานใหญ่และสถานีขนส่งตั้งอยู่ที่ 67/8 ถนนรังสิต-องครักษ์ ตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ดำเนินกิจการ ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน มีนายธรรมรัชช์ ยอดเยี่ยม เป็นกรรมการผู้จัดการ ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 100 คน ดำเนินการขนส่งด้วยรถบรรทุกกว่า 40 คัน มีการรับขนส่งสินค้าทั่วประเทศ



บริษัท รัชช์ขนส่ง จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะขนส่งสินค้าด้วยคุณภาพสูงสุดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยมีการปฏิบัติดังนี้

- 1) ดำเนินการจัดการบริหารงานขนส่งให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด
- 2) พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและตระหนักในคุณภาพการให้บริการ
- 3) มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
- 4) พนักงานขับรถระหว่างปฏิบัติงานต้องปราศจากแอลกอฮอล์ และสารเสพติดทุกชนิด

นโยบายคุณภาพ

“ขนส่งฉับไว ใส่ใจบริการ รักษาคุณภาพ ด้วยหัวใจซื่อตรง”

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

บริษัท รัชช์ขนส่ง จำกัด กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินการในแต่ละด้าน ดังนี้

KPI		
(1) ส่งมอบสินค้าตรงเวลา	≥	95%
(2) การจัดส่งสมบูรณ์	≥	95%
(3) การจัดอบรมพนักงาน	≥	1 ครั้ง/คน/ไตรมาส
(4) อัตราการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ย	≥	4.5 กม./ลิตร
(5) อัตราการเกิดอุบัติเหตุ	=	0
(6) ความพึงพอใจของลูกค้า	≥	90%



นโยบายด้านความปลอดภัย

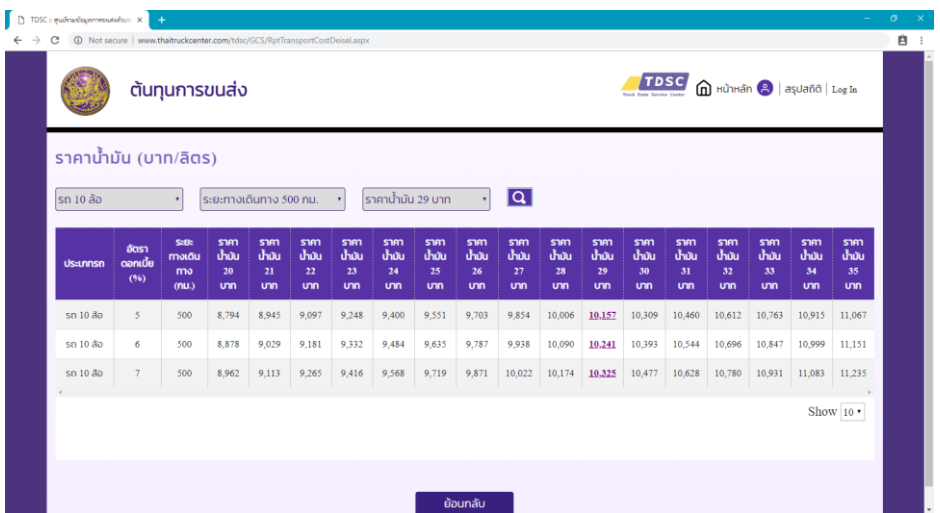
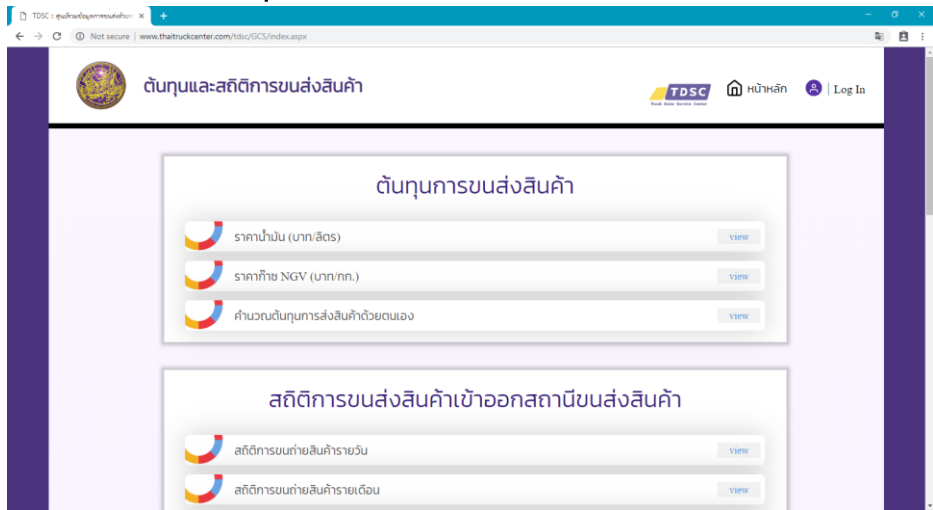
- (1) **ความพร้อม และการป้องกันความเหนื่อยล้า** พนักงานขับรถจะต้องพักผ่อนให้เพียงพอ และมีความพร้อมขณะปฏิบัติงาน
- (2) **ยาเสพติด และแอลกอฮอล์** พนักงานขับรถต้องไม่ขับรถในขณะที่อยู่ภายใต้ฤทธิ์ของแอลกอฮอล์ ยาเสพติด หรือสารเสพติดอื่นๆ รวมถึงยาต่างๆ ที่จะมีผลทำลายความสามารถในการขับรถ
- (3) **เข็มขัดนิรภัย** รถทุกคันต้องติดตั้งเข็มขัดนิรภัยที่นั่งคนขับและทุกที่นั่งโดยสาร
- (4) **ผู้โดยสาร** พนักงานขับรถต้องไม่รับผู้โดยสารระหว่างปฏิบัติงาน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท
- (5) **น้ำหนักบรรทุก** น้ำหนักบรรทุกของรถจะต้องปลอดภัยและไม่เกินน้ำหนักที่บริษัทผู้ผลิตรถกำหนดไว้ หรือน้ำหนักตามที่กฎหมายกำหนดถ้ากฎหมายจำกัดน้ำหนักน้อยกว่า
- (6) **การเคารพกฎระเบียบจราจรและเครื่องหมายจราจร** พนักงานขับรถจะต้องรู้จักและปฏิบัติตามเครื่องหมายจราจรอย่างเคร่งครัด และกฎระเบียบการจราจร รวมทั้งสถานที่ที่คาดว่าจะเดินทางไปบ้างเป็นครั้งคราว
- (7) **โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์สื่อสารสองทาง** ห้ามพนักงานขับรถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างขับรถ รวมถึงการส่งข้อมูลทางโทรศัพท์ด้วย
- (8) **ความชัดเจนในการมองเห็นทั้งรถและพนักงานขับรถ** พนักงานขับรถต้องสวมเสื้อสะท้อนแสงหรือเสื้อผ้าที่ติดแถบสะท้อนแสง เมื่อปฏิบัติงานอยู่ภายนอกตัวรถหรือบริเวณพื้นที่ใกล้กับรถที่วิ่งอยู่ พนักงานขับรถต้องเปิดไฟระหว่างการขับรถตลอดเวลาแม้ในเวลากลางวัน ถ้ากฎหมายอนุญาตให้ปฏิบัติได้

นโยบายด้านสารเสพติด

บริษัทฯ มีนโยบายที่เข้มแข็งด้านการป้องกันและกำจัดยาเสพติดภายในสถานประกอบการของบริษัท โดยมีความร่วมมือจากทั้งพนักงานในบริษัทและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีกิจกรรมที่กระทำอย่างต่อเนื่อง คือ การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ก่อนการทำงานเป็นประจำ และสุ่มตรวจปัสสาวะ รวมถึงการดูแลสอดส่องพฤติกรรมของพนักงานจากเพื่อนร่วมงาน และหากพบว่าพนักงานคนใดเกี่ยวข้องกับยาเสพติด บริษัทจะมีการเรียกมาคุยเพื่อสอบสวนและอบรม รวมทั้งส่งไปบำบัดฟื้นฟู มีการจัดเก็บประวัติข้อมูลพนักงาน

6.1.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน

(ตัวอย่าง) การคำนวณต้นทุนการขนส่งสินค้าของกรมการขนส่งทางบก แสดงดังนี้





6.1.4 การจัดการกากของเสียจากการขนส่ง

บริษัท รัชชชนสง จำกัด ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการกากของเสียจากการขนส่ง โดยมีมาตรการ ดังนี้

- กำหนดพื้นที่จัดเก็บแบตเตอรี่และยางรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานแล้วอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมีรั่วไหล
- กำหนดพื้นที่เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องให้เป็นสัดส่วน ให้มีภาชนะรองรับน้ำมันเครื่องใช้แล้ว เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากน้ำมันเครื่องรั่วซึมลงสู่แหล่งน้ำ ซึ่งอาจก่อมลภาวะกับแหล่งน้ำ และผิวดิน รวมทั้งจัดถังหรือบ่อพักกักเก็บน้ำมันเครื่องใช้แล้วอย่างเป็นระบบเพื่อรอการกำจัดต่อไป
- กำหนดการกำจัดอย่างเป็นระบบ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม โดยกำหนดให้มีผู้มารับช่วงในการกำจัดซึ่งต้องได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจากทางราชการ
- มอบหมายให้ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นผู้รับผิดชอบการจัดการของเสียจากกระบวนการขนส่ง

แผนงานจัดการของเสียจากกระบวนการขนส่งประจำปี พ.ศ.2560

	ช่วงเวลา											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. แบตเตอรี่ใช้แล้ว * จำหน่ายออกทุก 6 เดือนหรือเมื่อครบ 20 ลูก						✓						✓
2. ยางรถยนต์ใช้แล้ว * จำหน่ายออกทุก 6 เดือนหรือเมื่อครบ 30 เส้น						✓						✓
3. น้ำมันเครื่องใช้แล้ว * จำหน่ายออกทุก 4 เดือนหรือเมื่อครบ 200 ลิตร				✓				✓				✓

6.1.5 ความรับผิดชอบและรับประกันความเสียหาย

บริษัทฯ กำหนดนโยบายการรับประกันความเสียหายระหว่างการขนส่ง ดังนี้

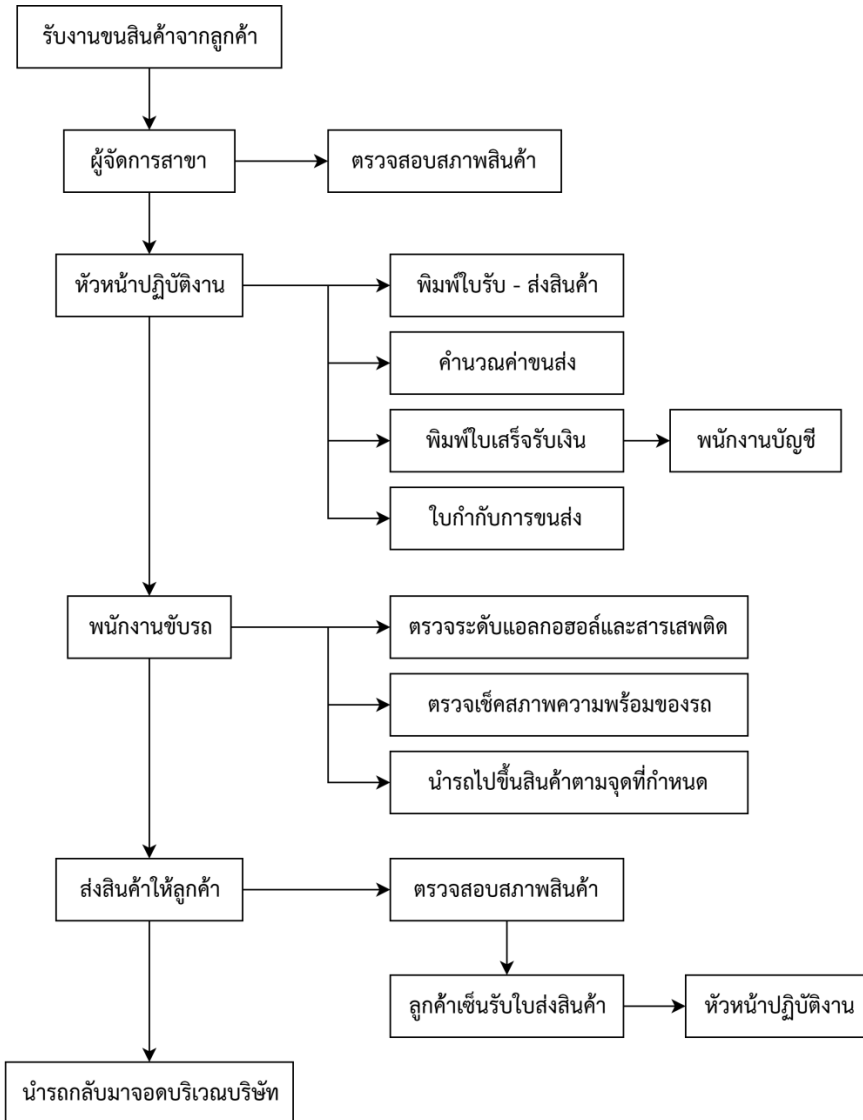
- สินค้าที่ไม่ประเมินราคา กรณีเกิดการสูญหายหรือเสียหาย บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายไม่เกิน 500 บาท ต่อหนึ่งใบรับสินค้า โดยลูกค้าต้องนำใบรับสินค้ามาทางตามภายใน 30 วัน นับจากวันรับฝากส่งสินค้า
- สินค้าไวไฟ เช่น ทินเนอร์ แอลกอฮอล์ น้ำมันสน ไม่รับผิดชอบในกรณีเกิดการรั่วซึม
- สินค้าที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย บริษัทไม่รับผิดชอบทั้งสิ้น
- ไม่รับประกันสินค้าประเภทกระจก แก้ว หรือพลาสติกที่แตกเสียหายได้
- กรณีแจ้งราคาสินค้าและซื้อประกันการขนส่งสินค้าเพิ่มเติม บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายของมูลค่าสินค้าตามจริงที่ไม่เกินวงเงินประกันสินค้า กรณีที่สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ก่อนส่ง เช่น สภาพบรรจุภัณฑ์ไม่เสียหาย ไม่มีร่องรอยการเปียกน้ำ



6.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง

6.2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง

บริษัท รัชชขนส่ง จำกัด ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมที่มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ ดังนี้



6.2.2 คู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง

ตัวอย่าง (1)

พนักงานขับรถของบริษัท รักรักษา ส่ง ทุกคนจะต้องปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งดังต่อไปนี้ อย่างเคร่งครัด นอกเหนือจากกฎข้อบังคับของการจราจร หรือกฎอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การเริ่มต้นทำงาน

- พนักงานขับรถจะต้องบันทึกเวลาเข้าทำงาน และเวลากลับโดยการตอกบัตร ที่หน้าประตูของบริษัทฯ ทุกวัน รวมทั้งการเข้ามาเซ็นชื่อที่หัวหน้างานทุกครั้ง
- พนักงานขับรถต้องตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- พนักงานขับรถจะต้องออกรถตามเวลาที่ได้วางแผนเอาไว้ หรือตามเวลาที่บริษัทฯ กำหนดอย่างเคร่งครัด

การขนถ่ายสินค้า

- พนักงานขับรถจะต้องจอดรถในตำแหน่งที่ดี และถูกต้อง พร้อมดับเครื่องยนต์ ดึงเบรกมือ และใส่ลิ้มดักล้อไว้ทุกครั้ง
- พนักงานขับรถจะต้องยืนยันชื่อสินค้า จำนวน โดยให้ดูเปรียบเทียบกับใบสั่งงานก่อนขนถ่ายสินค้าทุกครั้ง
- พนักงานขับรถจะต้องอยู่ที่รถตลอดเวลาระหว่างการขนถ่ายสินค้า

ก่อนออกรถ

- ก่อนออกรถทุกครั้ง พนักงานขับรถจะต้องตรวจสอบชื่อลูกค้า ชื่อสินค้า และจำนวนสินค้าที่บรรทุก กับเอกสารกำกับสินค้าให้ถูกต้อง จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการขนส่งสินค้า และตรวจสอบสถานที่ตั้ง ข้อมูลลูกค้า และเส้นทางที่จะไปถึงลูกค้าด้วย
- พนักงานขับรถ จะต้องใช้ผ้าใบกันน้ำคลุมสินค้าที่เป็นถุงให้มิดชิดก่อนเดินทางออกจากบริษัทฯ ทุกครั้ง



ระหว่างเดินทาง

- ห้ามมิให้พนักงานขับรถออกนอกเส้นทางที่บริษัทฯ กำหนดไว้ เว้นแต่ในกรณีมีเหตุผลอื่นที่สมควร อาทิเช่น การจราจรติดขัด เนื่องจากอุบัติเหตุ และในกรณีที่มีการขับรถออกนอกเส้นทาง พนักงานขับรถ จะต้องทำการบันทึกรายละเอียดลงในรายงานประจำวันของพนักงานขับรถ เพื่อที่บริษัทฯ สามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง
- ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุฉุกเฉิน พนักงานขับรถจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องทันทีตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือจัดการเหตุฉุกเฉิน เพื่อมิให้อุบัติเหตุขยายวงกว้างออกไป และเพื่อให้มีการบาดเจ็บหรือสูญเสียน้อยที่สุด หลังจากนั้นให้พนักงานขับรถรีบแจ้งกลับบริษัททันที

ก่อนและระหว่างการเดินทาง

- พนักงานขับรถจะต้องส่งมอบเอกสารเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าให้ลูกค้า และขอให้ลูกค้าตรวจสอบชื่อสินค้า และจำนวนสินค้า โดยให้ลูกค้าตรวจสอบเช็คเอง
- พนักงานขับรถจะต้องประจำอยู่ที่รถตลอดเวลาของการขนส่งสินค้า
- พนักงานขับรถจะต้องนำไปรับสินค้าที่มีลายเซ็นของลูกค้ากลับมาทุกครั้ง

การกลับมาจากการส่งสินค้า

- พนักงานขับรถจะต้องมอบใบรับสินค้า และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งให้แก่ผู้รับผิดชอบโดยเร็วที่สุด (ใบรับสินค้า)
- พนักงานขับรถจะต้องตรวจสอบกับหัวหน้างานว่ามีเที่ยววิ่งอีกหรือไม่ หรือจะต้องมีการเติมน้ำมันเตรียมไว้สำหรับการขนส่งในวันถัดไป

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถจะเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ

- พนักงานขับรถจะต้องเคลียร์บัญชีเงินยืมล่วงหน้ากับหัวหน้างาน
- พนักงานขับรถจะต้องส่งรายงานการเดินทางประจำวันให้กับหัวหน้างาน
- พนักงานขับรถจะต้องส่งใบเที่ยวให้กับหัวหน้างาน (ทุกวัน)

ตัวอย่าง (2)

พนักงานขับรถทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมทุกครั้งเมื่อมีการรับพนักงานเข้ามาใหม่ และจะได้รับคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อความเข้าใจในการทำงานให้ได้ตามคุณภาพที่วางเอาไว้ ซึ่งในคู่มือจะบอกถึงแนวทางในการทำงาน วิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์ และวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ซึ่งพนักงานขับรถทุกคนต้องทำความเข้าใจ เพื่อให้ทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่รู้วิธีปฏิบัติงาน

ภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

- ขนส่งสินค้าให้ทันเวลา ถึงตามวันที่กำหนด
- รักษาสินค้าไม่ให้เสียหายระหว่างการขนส่ง
- บริการด้วยความสุภาพทั้งกริยาและวาจา
- แต่งกายให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ
- ขับรถให้ถูกกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
- ขับรถด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ
- ดูแลและรักษารถให้เรียบร้อยและสะอาดอยู่เสมอ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับงาน

พนักงานขับรถ (พขร.) รับงาน โดยมีการเรียกชื่อจากแผนกจัดส่ง และจะได้รับเอกสาร ดังนี้

- (1) ใบขอรับผลิตภัณฑ์
- (2) ใบรายงานการจัดส่ง
- (3) ใบส่งจ่ายน้ำมัน
- (4) แผนที่เส้นทางส่งสินค้า (ในกรณีเป็นหน่วยงานใหม่ หรือ พขร. ไม่ทราบเส้นทาง)



การตรวจสภาพรถ

- (1) พนักงานขับรถ เมื่อได้รับเอกสารจากแผนกจัดส่งครบถ้วนแล้ว ต้องตรวจสภาพรถ และบันทึกผลการตรวจสภาพลงใน “ใบรายงานการจัดส่ง”
- (2) กรณีที่พบความผิดปกติจากการตรวจสภาพรถ ให้แจ้งแผนกจัดส่งทราบโดยทันที เพื่อจะได้ให้ฝ่ายซ่อมบำรุงพิจารณาว่าต้องจัดซ่อมหรือแก้ไขโดยทันทีหรือไม่ และถ้ามีการแก้ไขเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดส่งจะออกใบแจ้งซ่อมให้กับพนักงานขับรถ เพื่อนำรถไปแก้ไขหรือจัดซ่อมก่อนออกรับงาน เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้รีบเดินทางโดยทันที

การเติมน้ำมัน

พนักงานขับรถ ต้องนำรถไปเติมน้ำมันตามใบสั่งจ่ายน้ำมันที่ได้รับจากแผนกจัดส่ง ที่ปั้มน้ำมันของบริษัทฯ และออกเดินทางไปรับสินค้าตามที่ระบุไว้ในใบรับผลิตภัณฑ์ โดยไม่ชักช้า

เส้นทางเดินรถ

พนักงานขับรถต้องศึกษาเส้นทางก่อนการรับงาน โดยเลือกเส้นทางที่มีความปลอดภัย และหากระหว่างปฏิบัติงาน พบว่าเส้นทางไม่มีความปลอดภัย ต้องแจ้งให้ฝ่ายจัดส่ง รับทราบและพิจารณาเส้นทางอื่นที่เหมาะสม

การรับสินค้า

- (1) เมื่อได้รับใบขอรับผลิตภัณฑ์ จะต้องออกเดินทางไปรับสินค้าโดยไม่ชักช้า โดยนำรถเข้าไปติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้า เพื่อยื่นใบขอรับผลิตภัณฑ์ให้เคาน์เตอร์ ที่ทำหน้าที่ออกใบขนส่งสินค้า เพื่อออกใบขนส่งสินค้าให้กับพนักงานขับรถ
- (2) เมื่อได้รับใบขนส่งสินค้าแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องว่าทั้งชนิดของสินค้า จำนวน และชื่อลูกค้าถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบรับผลิตภัณฑ์หรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้อง ต้องแจ้งกับเคาน์เตอร์โดยทันที
- (3) เมื่อเอกสารถูกต้องให้นำรถเข้าไปรับสินค้าตามโรงงานที่ระบุในใบขนส่งสินค้า โดยทันที ถ้าไม่เข้าไปรับสินค้าภายใน 1 ชั่วโมง ใบขนส่งสินค้านั้นจะถูกลบเลิก
- (4) นำรถเข้าไปติดต่อที่ห้องชั่งของโรงงานตามที่ระบุไว้ในใบขนส่งสินค้า เพื่อชั่งน้ำหนักรถเบา จึงนำรถเข้าไปรับสินค้าที่จ่ายสินค้าตามที่ระบุไว้
- (5) พนักงานขับรถต้องตรวจสอบความถูกต้องของน้ำหนักและชนิดของสินค้า ที่ทางโรงงานได้จ่ายให้ว่าถูกต้องหรือไม่ ก่อนออกไปชั่งน้ำหนักรถที่ห้องชั่ง
- (6) พนักงานขับรถต้องปิดตู้สินค้า หรือคลุมผ้าใบให้เรียบร้อยก่อนออกจากโรงงาน ทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

- (7) เมื่อออกจากโรงงานและนำสินค้าไปส่งที่ปลายทาง เมื่อได้มีการลงสินค้าเรียบร้อยแล้ว ต้องนำใบส่งสินค้าให้ลูกค้าเซ็นชื่อรับสินค้า พร้อมลงวัน เวลาที่รับสินค้าด้วยทุกครั้ง ถ้าเกิดความเสียหายต่อสินค้าหรือไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบส่งสินค้า ต้องให้ลูกค้าระบุไว้ในใบขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถ ต้องเซ็นรับทราบในใบส่งสินค้าด้วย
- (8) ใบส่งสินค้า 1 ฉบับมี 3 ใบ สีขาว (ต้นฉบับ), สีเหลือง (สำเนา), สีชมพู (สำเนา)
- สีชมพู (สำเนา) คืนให้ลูกค้า
 - สีขาว (ต้นฉบับ) และสีเหลือง (สำเนา) ต้องนำกลับและส่งให้แผนกจัดส่ง เพื่อตั้งเบิกค่าขนส่งต่อไป

6.2.3 การวางแผนเส้นทางขนส่ง

(ตัวอย่าง) การใช้งานระบบค้นหาเส้นทางสำหรับรถบรรทุก กรมการขนส่งทางบก (Trip Planner) แสดงดังนี้

The screenshot displays a map with a blue route and a control panel on the right. The control panel includes a table of waypoints, a search bar, and various settings.

No	ชื่อสถานที่	lon	lat
1	จุดที่ 1	101.108980	14.635410
2	จุดที่ 2	100.662317	14.292664
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	100.514725	13.715796
4	จุดที่ 4	99.789419	13.528519

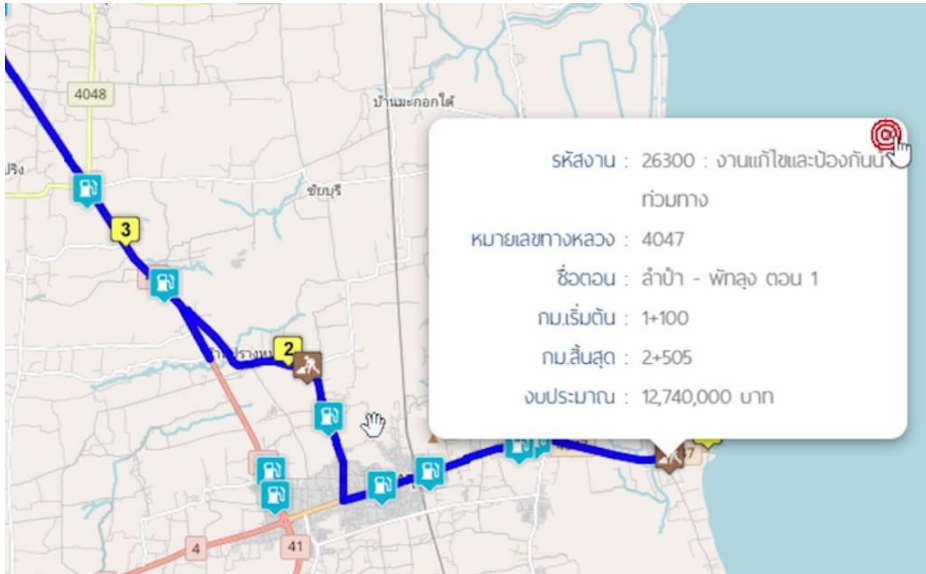
Additional information from the interface:

- ระยะทางรวม: 272.20 กิโลเมตร
- จำนวนจุดแวะ: 0 (กำหนดเอง) (สามารถเลื่อนจุดได้)
- สถานที่สำคัญ: 0 (ไม่สามารถเลื่อนจุดได้)

ที่มา: http://www.thaitruckcenter.com/tdsc_trip/Map.asp



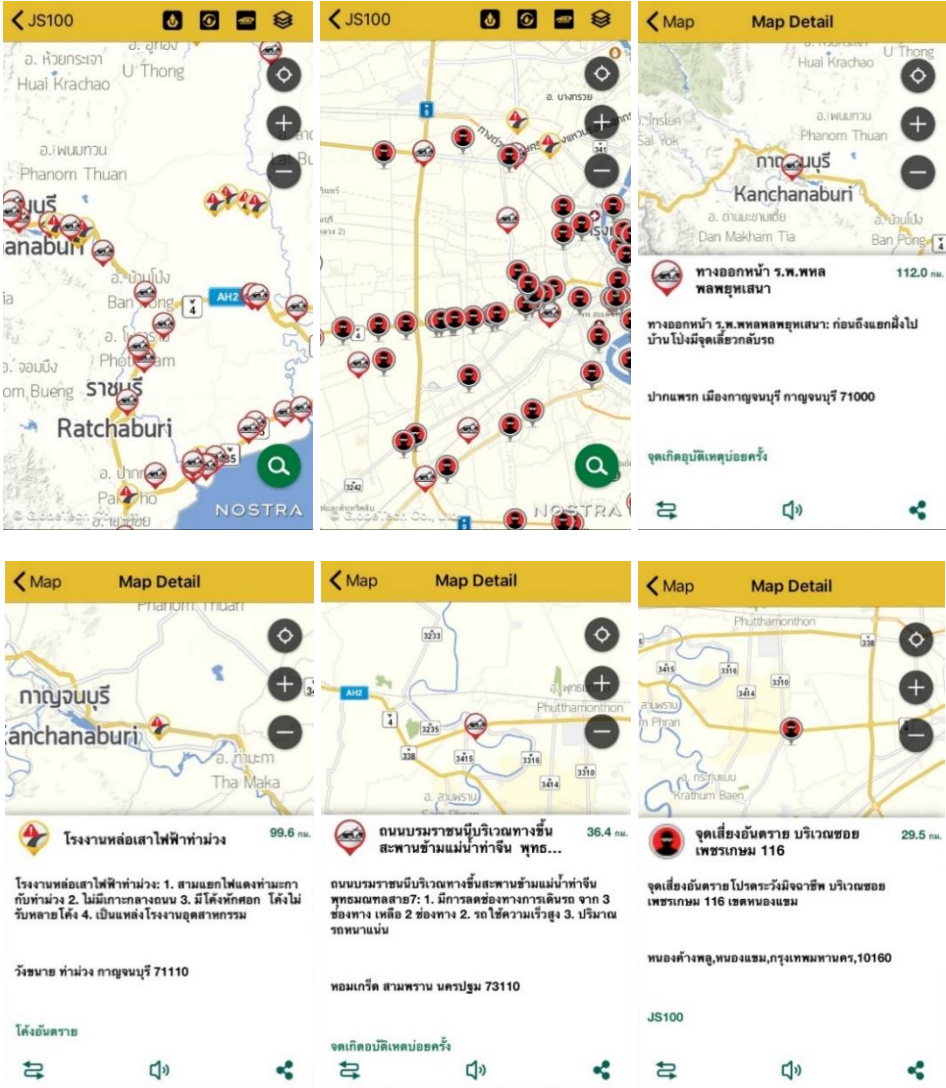
(ตัวอย่าง) การระบุจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ เสี่ยงอันตราย ที่อาจเกิดขึ้นจากการก่อสร้าง หรือนำรถรักษาทางกรมการขนส่งทางบก (Trip Planner) แสดงดังรูป



ที่มา: http://www.thaitruckcenter.com/tdsc_trip/Map.asp

(ตัวอย่าง) การระบุจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ เสี่ยงอันตรายแอปพลิเคชันของ JS100

การระบุจุดเสี่ยง จุดอันตรายแต่ละเส้นทางเดินรถสามารถใช้บริการข้อมูลของแอปพลิเคชัน JS100 ระบุถึงจุดเสี่ยงที่มีการเกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง และแจ้งเตือนเป็นข้อความหรือเสียงพูด ให้ผู้ใช้งาน ได้ระมัดระวัง ได้ทราบก่อนที่จะถึงในจุดต่างๆ เหล่านั้น แสดงดังรูป





6.2.4 บันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง

1) รายงานประจำวัน

หมายเลขงาน	วัน/เวลาที่ส่งงาน	ปริมาณ/น้ำหนัก (กก)	ทะเบียนรถ	ลูกค้า	สถานที่รับสินค้า	สถานที่ส่งสินค้า	วันที่/เวลาออก	วันที่/เวลาถึง	เวลาชั่วโมง
RT00001	20 เม.ย. 2560	2,000	70-1111	นิยมทรัพย์	โรงงานบางปูสมุทรปราการ	มหาชัยสมุทรสาคร	1 พ.ค. 2560 08.00 น.	1 พ.ค. 2560 09.30	1.30
RT00002	10 เม.ย. 2560	1,000	70-1112	ใจดี	กรุงเทพฯ	สระบุรี	1 พ.ค. 2560 08.00 น.	1 พ.ค. 2560 10.30	2.30
RT00003	26 เม.ย. 2560	3,000	70-1113	มีเงิน	กรุงเทพฯ	นครราชสีมา	1 พ.ค. 2560 07.00 น.	1 พ.ค. 2560 12.00	5.00
RT00004	30 เม.ย. 2560	2,500	70-1114	ร่ำรวย	กรุงเทพฯ	ระยอง	1 พ.ค. 2560 08.00 น.	1 พ.ค. 2560 11.00	3.00
RT00005	24 เม.ย. 2560	1,300	70-1115	ชายดี	กรุงเทพฯ	สระบุรี	1 พ.ค. 2560 07.00 น.	1 พ.ค. 2560 10.00	2.00
RT00006	28 เม.ย. 2560	2,500	70-1116	โชคลาก	โรงงานบางปูสมุทรปราการ	นนทบุรี	1 พ.ค. 2560 08.00 น.	1 พ.ค. 2560 10.00	2.00
รวม		12,300							

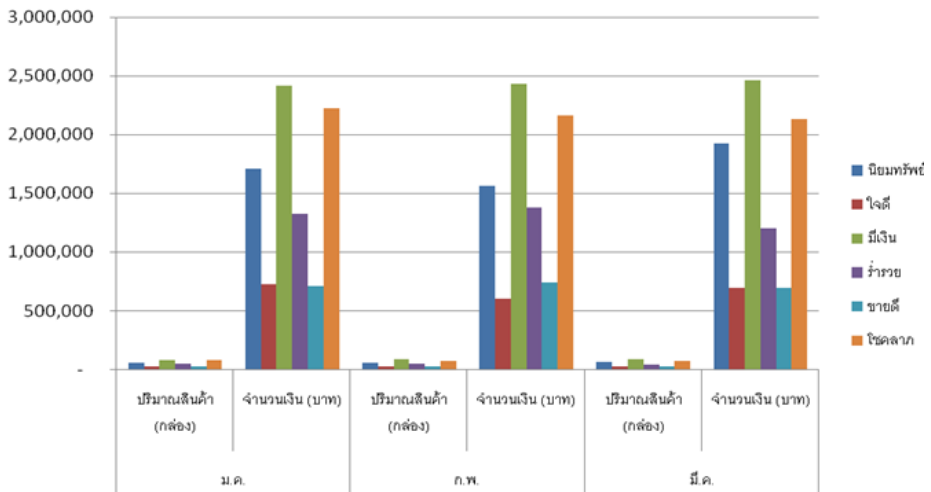
2) รายงานประจำเดือน

ทะเบียนรถ	ปริมาณ (กล่อง)	ระยะทางวิ่ง (กม.)	น้ำมัน (ลิตร)	อัตราการใช้น้ำมัน (กม./ลิตร)
70-1111	60,000	4,000	11,000	2.75
70-1112	25,000	5,000	14,500	2.90
70-1113	80,000	5,300	13,500	2.55
70-1114	46,000	4,500	14,500	3.22
70-1115	24,700	6,700	21,000	3.13
70-1116	74,000	4,300	13,100	3.05
รวม	309,700	29,800	87,600	อัตราเฉลี่ย 2.93 กม./ลิตร

3) รายงานยอดขายประจำไตรมาสที่ 1/2560

ลูกค้า	ม.ค. 2560		ก.พ. 2560		มี.ค. 2560		รวมไตรมาส	
	ปริมาณสินค้า (กล่อง)	จำนวนเงิน (บาท)	ปริมาณสินค้า (กล่อง)	จำนวนเงิน (บาท)	ปริมาณสินค้า (กล่อง)	จำนวนเงิน (บาท)	ปริมาณสินค้า (กล่อง)	จำนวนเงิน (บาท)
นิยมทรัพย์	57,000	1,710,000	52,000	1,560,000	64,000	1,920,000	173,000	5,190,000
ใจดี	24,000	720,000	20,000	600,000	23,000	690,000	67,000	2,010,000
มีเงิน	80,500	2,415,000	81,000	2,430,000	82,000	2,460,000	243,500	7,305,000
ร่ำรวย	44,000	1,320,000	46,000	1,380,000	40,000	1,200,000	130,000	3,900,000
ขายดี	23,500	705,000	24,700	741,000	23,000	690,000	71,200	2,136,000
โชคกลาง	74,000	2,220,000	72,000	2,160,000	71,000	2,130,000	217,000	6,510,000
รวม	303,000	9,090,000	295,700	8,871,000	303,000	9,090,000	901,700	27,051,000

4) สรุปยอดขายแยกตามลูกค้าประจำไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ.2560





6.2.5 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

บริษัทกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงานดังนี้

KPI ของบริษัท

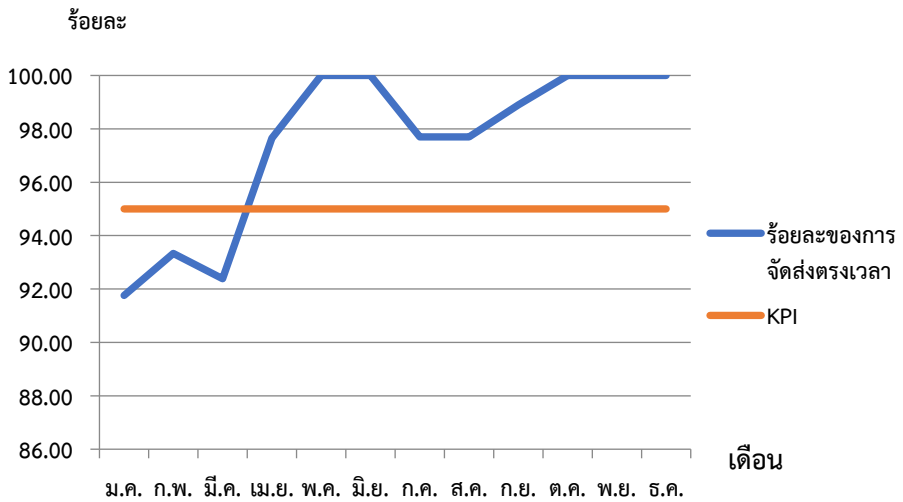
- | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|
| (1) ส่งมอบสินค้าตรงเวลา | ≥ | 95% |
| (2) การจัดส่งสมบูรณ์ | ≥ | 95% |
| (3) การจัดอบรมพนักงาน | ≥ | 1 ครั้ง/คน/ไตรมาส |
| (4) อัตราการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ย | ≥ | 4.5 กม./ลิตร |
| (5) อัตราการเกิดอุบัติเหตุ | = | 0 |
| (6) ความพึงพอใจของลูกค้า | ≥ | 90% |

KPI การส่งมอบสินค้าตรงเวลา

ผลการจัดส่งสินค้าระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2560 ของบริษัท รัักษ์ชนส่ง จำกัด

	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
จำนวนเที่ยวทั้งหมด	85	90	92	85	85	87	90	88	90	90	90	90	1062
จำนวนเที่ยวที่ส่งตรงเวลา	78	84	85	83	85	87	85	86	89	90	90	90	1032
คิดเป็นร้อยละ	91.76	93.33	92.39	97.65	100	100	97.7	97.7	98.9	100	100	100	97.1

ผลการดำเนินงานสรุปเป็นกราฟได้ดังนี้

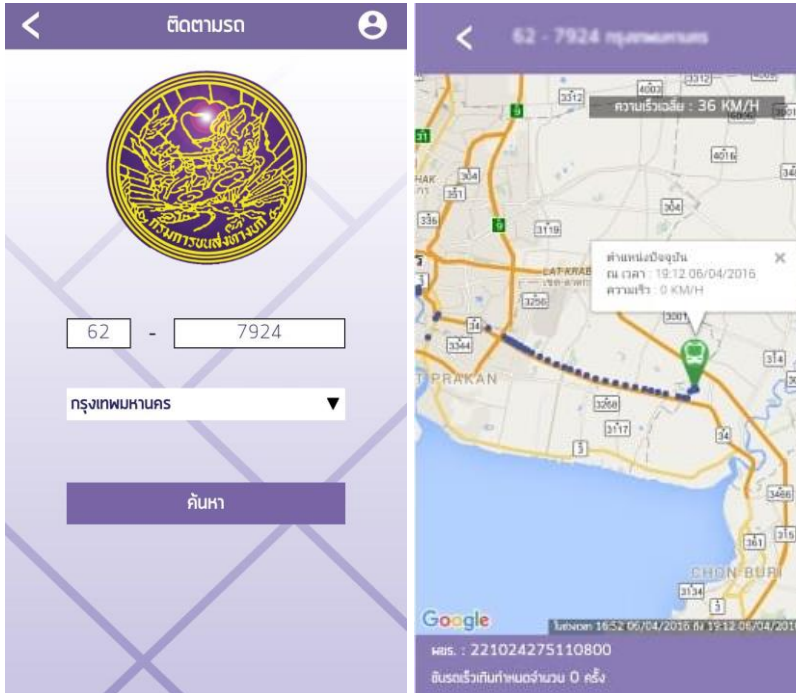


บริษัทตั้งเป้าหมายการจัดส่งตรงเวลาที่ร้อยละ 95 ผลการจัดส่งรายเดือนแสดงดังกราฟข้างต้น จะเห็นว่าการจัดส่งในช่วงไตรมาสแรกยังไม่บรรลุเกณฑ์เป้าหมาย แต่บริษัทได้ทำการปรับตารางการจัดส่งรวมถึงเส้นทางที่ใช้ จึงทำให้ผลการดำเนินงานในช่วงถัดมาดีขึ้นเกินเป้าหมายและสามารถจัดส่งได้ตรงเวลาทั้งหมด 100 % ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี



6.2.6 มาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถ

(ตัวอย่าง) การใช้แอปพลิเคชัน DLT GPS ในการติดตามรถ สถานะของรถ และการใช้ความเร็วของรถบรรทุก เพื่อควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถ



6.2.7 การจัดการเหตุฉุกเฉิน

บริษัทฯ กำหนดแนวทางการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างทางขนส่งตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ตัวอย่าง 1 การขนส่งสินค้าของเสีย

แผนป้องกันอุบัติเหตุ

แผนปฏิบัติการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างขนส่ง ซึ่งเป็นแผนสำหรับขนส่งกากของเสียโดยเริ่มจากโรงงานลูกค้าไปยังสถานที่กำจัด โดยหากรถขนส่งกากอุตสาหกรรมเกิดอุบัติเหตุ หรือมีการหกรั่วไหล เจ้าหน้าที่ขนส่งจะต้องดำเนินการติดต่อไปยังบริษัท เพื่อทำการประสานงานกับทีมฉุกเฉิน และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ทั้งนี้หากพบว่ามีผู้ได้รับอันตรายจากเหตุฉุกเฉินจะต้องทำการช่วยเหลือเบื้องต้น และนำส่งโรงพยาบาลใกล้เคียงทันที โดยในการป้องกันเหตุฉุกเฉินสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้ คือ

1. สามารถป้องกันเหตุได้ (ปริมาณน้อย) พนักงานขับรถจะใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ประจำรถ เก็บกากของเสียที่ตกหล่นตามที่ได้อบรมมา หลังจากนั้นก็จะมีการแจ้งเหตุมาที่บริษัททันทีเพื่อสอบสวนหาสาเหตุและแนวทางป้องกันแก้ไขต่อไป
2. ไม่สามารถป้องกันเหตุได้ (ปริมาณมาก) พนักงานขับรถจะระงับเหตุขั้นต้นตามที่ได้อบรมมา หลังจากนั้นจะแจ้งเหตุไปยังสถานที่ใกล้เคียงและสถานีตำรวจ แล้วจะแจ้งเหตุมาที่บริษัททันทีเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยด่วนเมื่อแก้ไขปัญหาแล้วจึงสอบสวนหาสาเหตุและแนวทางป้องกันแก้ไขต่อไป

แผนระงับเหตุ

1. การเตรียมพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน
 - มีการอบรมเรื่องความปลอดภัยและแผนปฏิบัติการฉุกเฉินการขนส่ง
 - ตรวจสอบสภาพรถ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น วาล์วที่ใช้ดูดของเหลว และอุปกรณ์ดับเพลิง
 - ศึกษาเส้นทางการขนส่งและหลีกเลี่ยงเส้นทางที่ผ่านชุมชน
 - ทำการตรวจสอบของเสียและภาชนะบรรจุให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยต่อการขนส่ง
 - จัดข้อมูลการสื่อสารให้แก่พนักงานขับรถ/ยานพาหนะและวิธีปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
2. ขั้นตอนการควบคุมของเสียหกรั่วไหล ระหว่างการขนส่งเบื้องต้น
 - ทำการให้สัญญาณผู้ใช้เส้นทางให้ระวังอุบัติเหตุ โดยการกั้นบริเวณและห้ามประชาชนเข้าใกล้หรือมุงดู
 - ติดต่อแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของบริษัทเกี่ยวกับการจัดการกับของเสียที่หกรั่วไหล
 - การปฏิบัติงานของผู้เข้าระงับเหตุ ต้องปฏิบัติงานอยู่เหนือทิศทางลมและมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPF) ที่เหมาะสม และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ
 - ระงับการรั่วไหล โดยควบคุมปริมาณของเสียที่หกรั่วไหล และป้องกันการแพร่กระจายที่จะไปปนเปื้อนต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ปิตวาล์ว หรืออุดรอยรั่วของภาชนะบรรจุ
 - กำจัดและทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อลดและป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
3. ขั้นตอนการควบคุมของเสียหกรั่วไหล ในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมเหตุได้ด้วยตนเอง



เมื่ออุปกรณ์ในการระงับเหตุไม่เพียงพอ หรือมีปริมาณการรั่วไหลมาก หรือมีสถานการณ์การพลิกคว่ำให้พนักงานขับรถดำเนินการดังนี้

- ออกจากที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุดโดยอยู่เหนือทิศทางลม
- ป้องกันมิให้ประชาชนมองดู หรือเข้าใกล้เนื่องจากอาจได้รับอันตรายจากไอระเหยต่างๆ
- แจ้งเหตุกลับมายังเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อขอความช่วยเหลือ และห้ามกระทำการใดๆหากไม่แน่ใจว่าจะเสี่ยงต่อการลุกลามของสถานการณ์ดังกล่าว
- ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ประจำท้องถิ่นๆ เช่น ตำรวจทางหลวง สถานีดับเพลิง และโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

นอกจากนี้ทางบริษัท ยังมีแผนสำหรับการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉิน ระหว่างการขนส่งดังนี้

- กรณีเกิดเหตุในการขนส่ง ทางบริษัทจะมีรถสำรองและพนักงานในการขนถ่ายย้ายสิ่งของ เพื่อเคลียร์สิ่งของที่ตกหล่น
- กรณีพนักงานเกิดบาดเจ็บ จะมีรถด่วนมารับไปรักษายังโรงพยาบาล โดยทางบริษัทจะออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด และในรถทุกคันจะมีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้เมื่อยามฉุกเฉิน

แผนฟื้นฟู

1. ทำความสะอาดหรือปิดคลุมพื้นที่เกิดอุบัติเหตุ/ปนเปื้อน และทำการฟื้นฟูที่ที่เกิดเหตุ โดยนำสิ่งปนเปื้อนมากำจัดที่โรงงานกำจัดของเสียอุตสาหกรรมต่อไป
2. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสถานที่หลังการฟื้นฟูเพื่อเก็บตัวอย่างการปนเปื้อนมาวิเคราะห์ผลกระทบจากอุบัติเหตุ
3. รายงาน/สอบสวนเหตุการณ์เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

ตัวอย่าง 2

แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- รถเสียหลักถิ่นไกล เมื่อรู้สึกรถถิ่นไกล ให้ถอนคันเร่งและหันพวงมาลัยไปในทิศทางเดียวกับที่รถถล เมื่อตั้งลำได้ค่อยๆ บังคับพวงมาลัยให้ตั้งตรง อย่าเหยียบเบรกในระหว่างรถถิ่นไกล
- เบรกไม่อยู่ สาเหตุอาจเกิดจากแรงดันลมไม่พอ น้ำมันเบรกขาดให้เร่งรอบเครื่องยนต์เพื่อสร้างแรงดันลมหรือสูญญากาศให้มากขึ้น หรือเติมน้ำมันเบรกให้ได้ระดับตามที่กำหนด
- คันเร่งค้าง ให้ใช้ปลายเท้าเหยียบคันเร่งขึ้น ถ้าทำไม่ได้ให้ดับเครื่องยนต์เหยียบเบรกให้รถหยุด
- พวงมาลัยหนัก อาจเกิดจากการวางน้ำหนักบรรทุกทุกทางด้านหน้ามากเกินไป หรือลมยางล้อหน้าอ่อนหรือน้ำมันพวงมาลัยเพาเวอร์ไม่พอ ให้เปลี่ยนน้ำหนักบรรทุกใหม่ เติมน้ำมันเพาเวอร์ให้พอดีที่กำหนดและเติมลมยางตามที่กำหนด
- ไฟหน้าดับ ให้ถอยพวงมาลัยให้ตรง แล้วจอดรถเข้าข้างทางให้เร็วที่สุด และต้องให้สัญญาณไปเตือนรถคันอื่นด้วย แล้วหาสาเหตุให้พบ
- เครื่องยนต์ร้อนจัด เครื่องยนต์อาจจะดับหรือเร่งไม่ออก หรือมีควันไอน้ำพุ่งขึ้นมา อย่าเปิดฝาท่อน้ำโดยเด็ดขาด ต้องรอให้เครื่องเย็นเสียก่อน จึงทำการซ่อม
- กระจกหน้าแตก ให้จอดรถเข้าข้างทางทันที แล้วทุบกระจกทิ้งก่อนขับรถต่อไป
- การแสดงตำแหน่งรถเสียที่จอดอยู่ข้างทาง เปิดไฟฉุกเฉินและวางกรวยยางหรือป้ายสามเหลี่ยมในระยะไม่ต่ำกว่า 50-150 เมตร โดยวางแสดงเครื่องหมายบริเวณด้านหน้าและด้านท้ายของรถ

ข้อควรปฏิบัติเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ

(1) กรณีเป็นฝ่ายถูก

- จดทะเบียนรถ ชื่อ ที่อยู่ของคู่กรณีหรือขอหลักฐานจากคู่กรณี เช่น ใบอนุญาตขับขี่
- จดชื่อ ที่อยู่ พยานในที่เกิดเหตุ (ถ้ามี)
- แจ้งบริษัทและบริษัทประกันภัยให้ทราบทันที
- รอรับหลักฐานจากบริษัทประกันภัยคู่กรณี หรือถ้ารถคู่กรณีไม่มีประกันภัย ต้องรอหลักฐานการยอมรับผิดจากคู่กรณีว่าจะยอมชดใช้ค่าเสียหายให้



(2) กรณีเป็นฝ่ายผิด

- แจ้งบริษัทหรือบริษัทประกันภัยในพื้นที่ให้ทราบทันทีและรอกันว่าเจ้าหน้าที่ประกันจะไปถึงที่เกิดเหตุ
- อย่าหนีออกจากที่เกิดเหตุ เพราะจะทำให้เกิดผลเสียตามมาอีกหลายประการ
- หากมีผู้บาดเจ็บควรช่วยเหลือส่งโรงพยาบาลเท่าที่สามารถทำได้

(3) แจ้งสำนักงานหรือบริษัทประกันภัยให้ทราบทันที

(4) กรณีถูกชนแล้วหนี และทราบทะเบียนรถคู่กรณี ต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินคดี ไม่ใช่แจ้งความไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น

ข้อควรทราบ / สิ่งจำเป็นที่ต้องปฏิบัติ

- ต้องทราบวาระรถที่ท่านใช้งานอยู่นั้น ได้ทำประกันภัยประเภทใดและบริษัทฯ ใด
- หมายเลขโทรศัพท์ของบริษัทประกันภัยควรติดไว้ที่กระจกหน้ารถ
- พนักงานสอบสวนไม่มีสิทธิควบคุมตัวท่านเอาไว้ หากไม่มีผู้ใดได้รับบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต
- หากเกิดเหตุแล้วท่านหลบหนี ตามกฎหมายจะสันนิษฐานว่าท่านเป็นฝ่ายผิด

เบอร์โทรศัพท์ที่สำคัญในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

บริษัท รัชชชนสง จำกัด	0-2271-8490
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	0-2271-8888 ต่อ 4705, 4706
คุณ AAA	0-2272-5369
คุณ BBB	08-3583-6532

เบอร์โทรศัพท์หน่วยงานภายนอก

ตำรวจทางหลวง	199
กองบังคับการตำรวจจราจร	197
แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	191
กองบังคับการตำรวจดับเพลิง	199
ศูนย์แจ้งรถยนต์หาย	0-2275-4343
ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุเร่งด่วน	0-2246-0052
ศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงานบรรเทาสาธารณภัย	0-2241-7450-9

6.2.8 การบันทึกและวิเคราะห์อุบัติเหตุ

ทุกครั้งที่มียุบัติเหตุ บริษัทจะทำการบันทึกข้อมูลของอุบัติเหตุอย่างละเอียด โดยจะมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น วันเกิดเหตุ เวลาที่เกิด สถานที่เกิดเหตุ ความเสียหายที่ตีมูลค่าได้ ฯลฯ ซึ่งจะนำข้อมูลทั้งหมดมาสรุปและบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไข และนำมาเป็นกรณีศึกษา

ใบรายงานอุบัติเหตุ	เอกสารเลขที่: 0003/53
	หมายเลข: 77-7777
ชื่อผู้ขับ.....นายธีระเดช เกิดมาดี..... อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่.....17 ธันวาคม 2560..... ยี่ห้อรถ....ABD.....หมายเลขทะเบียน...77-7777	วันที่.....18 ธันวาคม 2560..... หน่วยงาน.....แผนกจัดส่ง
ได้แจ้งอุบัติเหตุนี้แล้วกับบริษัทประกันภัย ชื่อ..... อุบัติเหตุนี้เกิดจาก <input type="checkbox"/> ผู้ขับเองโดยไม่มีคู่กรณี <input type="checkbox"/> ผู้ขับเองโดยมีคู่กรณี <input type="checkbox"/> คู่กรณี	เวลา.....14.30 น. สถานที่เกิดเหตุโกดังบริษัท ไทยรุ่งเรือง จำกัด.....
รายละเอียดของการเกิดอุบัติเหตุ และสิ่งที่เสียหายที่เกิดขึ้น ขณะที่จอดรอไฟภายในบริเวณโกดังบริษัทลูกค้าเพื่อรอรถสินค้า รถได้ไหลไปชนรั้ว ทำให้รถของบริษัทได้รับความเสียหาย กันชนหน้ามีรอยบุบ ไฟหน้าซ้ายแตก	
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 1. โทรแจ้งหัวหน้างานเพื่อรายงานรายละเอียดอุบัติเหตุ หัวหน้างานแจ้งให้รถบริษัทประกันมาดูรถ	
ส่วนสำหรับฝ่ายผู้รับผิดชอบ (ผู้ขับไม่ต้องกรอก)	
สรุปอุบัติเหตุ การป้องกัน <input type="checkbox"/> สามารถทำได้ <input type="checkbox"/> ไม่สามารถทำได้	
แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน 1. เนื่องจากพนักงานขับรถนำรถไปจอดในพื้นที่ที่ไม่ได้จัดไว้สำหรับจอดรถ ที่เกิดเหตุเป็นพื้นเอียง ทำให้รถไหล ดังนั้น เมื่อเข้าจอดรถทุกครั้งให้ดึงเบรคมือและใส่ลิมล้อด้วย 2. ให้ supervisor ผู้มีหน้าที่อบรมในการ morning talk ทุกเช้าวันจันทร์ เตือนพนักงานขับรถให้ระมัดระวังสำหรับเหตุดังกล่าว	
ลงชื่อ.....ผู้ขับ (...นายธีระเดช เกิดมาดี...) ...18.../..12.../...60....	
ลงชื่อ.....หัวหน้างาน (..นายพากเพียร รักการงาน..) ...20.../.....12.../...60..	ลงชื่อ.....ผู้จัดการฝ่าย (..นางสาวรัชชิตี มีสกุล...) ..21..../.....12...../....60.....



6.3 ด้านพนักงาน

6.3.1 ขั้นตอนการรับสมัครพนักงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติและขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถโดยเฉพาะ เพราะเป็นตำแหน่งที่สำคัญของบริษัทฯ จึงต้องมีขั้นตอนที่เข้มข้นว่าพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งคุณสมบัติของพนักงานขับรถมีดังนี้

- อายุไม่เกิน 45 ปี และต้องไม่เป็นผู้พิการและทุพพลภาพ
- ประสบการณ์ขับรถทั่วลาไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยมีใบอนุญาตขับรถประเภทที่ 3 สำหรับรถบรรทุกทั่วลา
- จบการศึกษาไม่น้อยกว่าประถมศึกษาปีที่ 4 และสามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้
- มีพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษอยู่พอสมควร พออ่านอักษรภาษาอังกฤษได้
- ไม่เป็นผู้ติดสารเสพติดทุกประเภท
- ไม่ต้องโทษคดีอาชญากรรม นอกจากจะชดใช้คดีแล้ว
- ผ่านการทดสอบทางด้านสายตา การมองเห็น
- มีใบรับรองแพทย์ยืนยันว่าไม่เป็นโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่
- มีบุคลิกภาพที่ดี การวางตัว การคุยที่สุภาพ และใจรักบริการ

หลักเกณฑ์การทดสอบสมรรถนะของพนักงานขับรถ

หลักเกณฑ์การทดสอบสมรรถนะพนักงานขับรถมี 3 ส่วน ได้แก่การทดสอบทางร่างกาย การทดสอบด้านจิตใจ และการทดสอบการทักษะการขับขี่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การทดสอบสมรรถภาพร่างกาย

- ทดสอบสายตา การมองเห็น
- ทดสอบข้อข่าว่ามีความแข็งแรงพอที่จะควบคุมรถที่มีขนาดใหญ่ได้หรือไม่

การทดสอบด้านจิตใจ

- ดูการแก้ปัญหาเบื้องต้นหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน
- ดูการแสดงออกดูว่ามีความอ่อนไหวมากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการช่วยลดอุบัติเหตุ
- ดูบุคลิกภาพ การวางตัว การพูดคุย

การทดสอบทักษะการขับขี่

- ทดสอบความสามารถในการขับขี่ทางตรง ทางเลี้ยว ทางโค้ง
- ทดสอบการควบคุมรถ การเลี้ยว ขึ้นเนิน ลงเนิน
- ทดสอบการถอยรถ

- ทดสอบการจราจรในลักษณะต่างๆ
- ทดสอบความรู้เกี่ยวกับรถเบื้องต้น เช่น ตำแหน่งเครื่องยนต์ เบรก หม้อน้ำ น้ำมันต่างๆ

6.3.2 ระเบียบการทำงาน

ข้อบังคับทั่วไป

1. ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานนี้ จัดให้มีขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานของบริษัททราบถึงกฎข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน ทราบถึงผลประโยชน์และเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานของบริษัท ในการร่วมมือกันปฏิบัติงานภายใต้ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานนี้

2. บริษัทสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะทำการดัดแปลงแก้ไขข้อบังคับเหล่านี้ทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของบริษัท เมื่อมีการประกาศใช้ข้อบังคับนี้แล้วให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อความเจริญมั่งคั่ง ในชีวิตในการทำงานของพนักงานทุกคน และบริษัทในที่สุด

3. ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2560 เป็นต้นไป

อนึ่งข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานฉบับอื่นใดที่ได้ใช้มาก่อนข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานฉบับนี้ให้เป็นอันยกเลิก และให้ใช้ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการทำงานฉบับนี้แทน

4. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการตีความข้อบังคับฉบับนี้ ให้เป็นหน้าที่ของระดับบริหารของบริษัท และคำวินิจฉัยชี้ขาดของระดับบริหารบริษัทให้ถือเป็นที่สุด

5. ข้อบังคับนี้มีผลบังคับใช้กับพนักงานของบริษัทเท่านั้น



ระเบียบข้อบังคับในการทำงานและเงื่อนไขในการจ้างงาน

ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน หมายถึง นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งของบริษัทที่ออกใช้บังคับแก่พนักงาน และเพื่อความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในบริษัท บริษัทจึงได้กำหนดให้มีคำจำกัดความดังนี้

1. บริษัท หมายถึง บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด
2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลในระดับบริหารซึ่งได้รับอำนาจจากบริษัทฯ ให้ออกคำสั่ง ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท และควบคุมดูแลพนักงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
3. พนักงานรายวัน หมายถึง พนักงานที่บริษัทรับเข้าทำงาน โดยคิดค่าจ้างเป็นรายวัน
4. พนักงานรายเดือน หมายถึง พนักงานที่บริษัทจ้างไว้ทำงานโดยกำหนดอัตราค่าจ้างเป็นรายเดือนที่ได้ผ่านการทดลองงานและได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัท
5. พนักงานทดลองงาน หมายถึง พนักงานที่บริษัทได้แจ้งให้ทราบเป็นหนังสือแต่แรกว่าให้ทดลองปฏิบัติงานในระยะเวลาไม่เกิน 120 วัน
6. วันทำงาน หมายถึง วันที่บริษัทกำหนดให้พนักงานทำงานปกติ
7. วันหยุด หมายถึง วันที่บริษัทกำหนดให้พนักงานหยุดงานประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี หรือวันหยุดพักผ่อนประจำปี
8. วันลา หมายถึง วันที่พนักงานได้รับอนุมัติให้ลาได้ และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการลาของบริษัท

เงื่อนไขการทำงาน

1. ผู้สมัครต้องรับรองว่าข้อความที่ให้ไว้แก่บริษัทเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏภายหลังว่าข้อความใดไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนในใบสมัครไม่เป็นความจริง บริษัทสงวนสิทธิ์ที่จะเลิกจ้างได้ทันที
2. ผู้สมัครที่ได้รับคัดเลือกจะต้องผ่านการตรวจโรค และลงลายมือชื่อในหนังสือสัญญาจ้าง
3. บริษัทมีนโยบายคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยยึดถือหลักเกณฑ์ เช่น การศึกษา ประสบการณ์ ความชำนาญ อุปนิสัยดี และความสามารถที่จะก้าวหน้า
4. คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นพนักงาน
 - ต้องมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เว้นแต่การจ้างแรงงานเด็ก
 - ต้องมีร่างกายสมบูรณ์ สุขภาพแข็งแรง สมประกอบ ไม่ทุพพลภาพ ไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคที่สังคมรังเกียจ ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ไม่ติดยาเสพติด และต้องมีสติสัมปชัญญะเป็นปกติ ไม่พันทือน
 - มีกิริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย
 - มีความประพฤติดี ไม่เคยถูกจำคุก เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษ ไม่เป็นบุคคลที่หลบหนีคดีอาญา และไม่มีประวัติเสื่อมเสีย

- มีคุณวุฒิ และวิทยฐานะตามที่แจ้งไว้กับบริษัท และมีความสามารถในการทำงานตามที่บริษัทต้องการ
- ผู้สมัครที่เป็นชายจะต้องเป็นผู้ที่เคยรับราชการทหารหรือได้รับการยกเว้นการเป็นทหาร

หากบริษัทพิจารณาและตกลงรับผู้ใดเข้าทำงาน แล้วตรวจพบภายหลังว่าผู้นั้นขาดคุณสมบัติบริษัทมีสิทธิที่จะบอกเลิกจ้างทันที

การทดลองงาน

1. พนักงานทุกคนที่บริษัทรับเข้าทำงานใหม่ จะต้องผ่านการทดลองงานเป็นระยะเวลาไม่เกิน 120 วัน
2. พนักงานที่อยู่ในระหว่างการทดลองงาน จะต้องปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินผลงานของพนักงานตามระยะเวลา และวิธีการที่บริษัทกำหนดไว้
3. ในระยะเวลาการทดลองงานดังกล่าว
 - หากบริษัทเห็นว่าพนักงานผู้นั้นมีผลงานอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ รวมทั้งอุปนิสัยทั่วไป และความประพฤติของพนักงาน บริษัทจะแจ้งการเลิกจ้างให้พนักงานผู้นั้นทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และจะไม่จ่ายค่าชดเชยแต่ประการใด
 - พนักงานผู้ใดที่ได้ผ่านการทดลองงานโดยมีผลงานดีเด่นเป็นที่น่าพอใจ จะได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานรายเดือนของบริษัท โดยจะได้รับหนังสือยืนยันจากบริษัท
4. พนักงานซึ่งยังอยู่ในระหว่างการทดลองงาน อาจบอกเลิกการทำงานกับบริษัทได้ โดยให้บอกล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้โดยมีเงื่อนไขว่า พนักงานผู้นั้นต้องส่งทรัพย์สินและเงินของบริษัทซึ่งอยู่ในความครอบครองของตนคืนให้กับบริษัท



หลักเกณฑ์และประเภทการลา

พนักงานมีสิทธิลาหยุดงานได้ตามประเภทการลาต่างๆ ที่ระบุไว้ในหมวดนี้ แต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้กำหนดรายละเอียดไว้ดังต่อไปนี้

1. การลาป่วย พนักงานมีสิทธิลาป่วย และได้รับค่าจ้างไม่เกินปีละ 30 วันทำงาน โดยพนักงานผู้ป่วยจะต้องนำไปรับรองแพทย์มาแสดง
2. การลากิจ พนักงานมีสิทธิลากิจ เพื่อประกอบกิจส่วนตัวได้ปีละ 15 วันทำงาน
 - พนักงานต้องเขียนใบลา เพื่อขออนุมัติอย่างน้อย 1 วันทำงาน เว้นแต่เป็นกรณีสุดวิสัย แต่ต้องแจ้งให้ทราบในวันนั้น
 - การลากิจในแต่ละครั้ง บริษัทให้ลาได้ไม่เกินครั้งละ 2 วัน เว้นแต่กรณีพิเศษ
3. การลาคลอด พนักงานมีสิทธิลาคลอดก่อนและหลังคลอดได้ไม่เกิน 90 วัน
4. การลาเพื่อการสมรส พนักงานมีสิทธิลาเมื่อมีการสมรส โดยมีกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน
5. การลาเพื่อรับราชการทหาร พนักงานชายมีสิทธิลาไปรับราชการทหารเมื่อได้รับหมายเรียกพล เพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร ตามเวลาที่ทางราชการได้กำหนดไว้ แต่ไม่เกินปีละ 60 วัน
6. การลาเพื่อจัดงานศพ พนักงานประจำสามารถลาเพื่อจัดงานศพตามประเพณีได้ตามหลักเกณฑ์ โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในเวลาทำงานปกติของวันทำงานปกติ ตลอดระยะเวลาที่ลาหยุดงาน แต่ไม่เกินครั้งละ 2 วันทำงานปกติ

วินัย และโทษทางวินัย

การลงโทษทางวินัยนี้มีเป้าหมายเพื่อแก้ไขและปรับปรุงความประพฤติและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนเพื่อป้องกันมิให้มีการทำผิด หรือการละเมิดทางวินัยเกิดขึ้น การลงโทษทางวินัยเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปรับปรุงตนเอง ก่อนที่จะพิจารณาเลิกจ้าง ฉะนั้นพนักงานทุกคนจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการทำงานหรือประกาศ หรือคำสั่งใดๆ ของนายจ้าง หรือของผู้บังคับบัญชาที่นายจ้างมอบหมายอย่างเคร่งครัด และเมื่อได้กระทำความผิดทางวินัยเกิดขึ้นแล้ว พนักงานจะอ้างว่าไม่ทราบระเบียบข้อบังคับในการทำงาน หรือประกาศต่างๆ ไม่ได้

แผนวันหยุดประจำปี

ประกาศวันหยุดประจำปี 2560

บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด

อาทิตย์	1 มกราคม	วันขึ้นปีใหม่
จันทร์	2 มกราคม	วันหยุดชดเชยวันปีใหม่
อังคาร	3 มกราคม	วันหยุดชดเชยวันปีใหม่
เสาร์	11 กุมภาพันธ์	วันมาฆบูชา
จันทร์	13 กุมภาพันธ์	วันหยุดชดเชยวันมาฆบูชา
พฤหัสบดี	6 เมษายน	วันจักรี
พฤหัสบดี	13 เมษายน	วันสงกรานต์
ศุกร์	14 เมษายน	วันสงกรานต์
เสาร์	15 เมษายน	วันสงกรานต์
จันทร์	17 เมษายน	ชดเชย วันสงกรานต์
จันทร์	1 พฤษภาคม	วันแรงงานแห่งชาติ
พุธ	10 พฤษภาคม	วันวิสาขบูชา
ศุกร์	12 พฤษภาคม	วันพืชมงคล
เสาร์	8 กรกฎาคม	วันอาสาฬหบูชา
อาทิตย์	9 กรกฎาคม	วันเข้าพรรษา
จันทร์	10 กรกฎาคม	วันหยุดชดเชยอาสาฬหบูชา
ศุกร์	28 กรกฎาคม	วันเฉลิมพระชนมพรรษา ร.10
เสาร์	12 สิงหาคม	วันแม่แห่งชาติ
จันทร์	14 สิงหาคม	วันหยุดชดเชยวันแม่แห่งชาติ
ศุกร์	13 ตุลาคม	วันคล้ายวันสวรรคต ร.9
จันทร์	23 ตุลาคม	วันปิยมหาราช
อังคาร	5 ธันวาคม	วันคล้ายวันพระราชสมภพพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
อาทิตย์	10 ธันวาคม	วันรัฐธรรมนูญ
จันทร์	11 ธันวาคม	วันหยุดชดเชยวันรัฐธรรมนูญ
อาทิตย์	31 ธันวาคม	วันสิ้นปี



6.3.3 การอบรมพนักงานด้านการขนส่ง

หลักสูตร/หัวข้อ	ระยะเวลา	Q1	Q2	Q3	Q4
กฎหมายจราจรและการใช้เส้นทาง	ทุก 6 เดือน		●		●
ความปลอดภัยของการขนส่งสินค้า และข้อปฏิบัติในการขนส่งสินค้า	ทุก 3 เดือน	●	●	●	●
การใช้รถลากจูงอย่างปลอดภัยและถูกวิธี	ทุก 3 เดือน	●	●	●	●
การตรวจสอบสภาพรถ การใช้รถและการบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	ทุก 3 เดือน	●	●	●	●
เทคนิคการขับขี่ปลอดภัย และประหยัด	ทุก 6 เดือน	●		●	

กิจกรรม	กำหนด	ไตรมาส				เป้าหมาย
		1	2	3	4	
การฝึกอบรมการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ	31 มี.ค. 60	●				พนักงานฝ่ายจัดส่ง
การฝึกอบรมกฎระเบียบของบริษัท	30 เม.ย. 60	●				พนักงานขับรถและขนถ่ายสินค้า
การฝึกอบรม เรื่อง การทำงานเป็นทีม	15 พ.ค. 60		●			พนักงานทุกคน
การฝึกความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ NGV	30 พ.ค. 60		●			พนักงานฝ่ายยานพาหนะและจัดส่ง
การฝึกอบรมการคัดแยกสินค้าและการ รับ-ส่ง การตรวจสอบความเสียหายของสินค้า	15 ก.ค. 60			●		พนักงานขับรถและพนักงานขนถ่ายสินค้า
การฝึกอบรมความรู้เบื้องต้น ขั้นตอนการดำเนินการ การประกันภัย	30 ก.ค. 60			●		พนักงานขับรถและพนักงานขนถ่ายสินค้า
การฝึกอบรม การติดต่อ สื่อสาร การตรวจสอบระบบยานพาหนะเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉิน	31 พ.ย. 60				●	พนักงานขับรถ

ตัวอย่างหลักสูตรอบรม “การขับขี่เชิงป้องกันอุบัติเหตุ และการมีหัวใจบริการ” (Defensive Driving & Service Mind)

- ความรู้เบื้องต้นของการเป็น “พนักงานขับรถมืออาชีพ”
- ความแตกต่างของพนักงานขับรถทั่วไปกับพนักงานขับรถมืออาชีพ
- คุณสมบัติของพนักงานขับรถมืออาชีพ
- เป้าหมายของการเป็นพนักงานขับรถมืออาชีพ
- หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขับรถที่ต้องรู้
- การเตรียมความพร้อมเพื่อการขับขี่อย่างปลอดภัย
- มารยาทการขับขี่ของพนักงานขับรถมืออาชีพ
- หัวใจการบริการ
- ความต้องการของนายจ้าง การปฏิบัติให้นายจ้างประทับใจ
- การรักษาความลับ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อนายจ้าง
- วินัยในการทำงาน การตรงต่อเวลา การกลางน
- จรรยาบรรณการประกอบวิชาชีพ
- เทคนิคการขับขี่อย่างปลอดภัย และเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
- ประสิทธิภาพและทัศนคติการขับรถเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
- เทคนิคการขับรถเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
- การใช้เบรกมือ เบรกเท้า การจับ - หมุนพวงมาลัยอย่างถูกวิธี

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาทักษะไปสู่การเป็นนักขับขี่เชิงป้องกันอุบัติเหตุและพนักงานขับรถแบบมืออาชีพ
- เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการขับขี่อย่างถูกต้องและปลอดภัย ลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน
- เพื่อยกระดับฐานอาชีพพนักงานขับรถให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

หลักสูตรการอบรม

1. ความรู้เบื้องต้นของการเป็น “พนักงานขับรถมืออาชีพ”
 - ความแตกต่างของพนักงานขับรถทั่วไปกับพนักงานขับรถมืออาชีพ
 - คุณสมบัติของพนักงานขับรถมืออาชีพ
 - เป้าหมายของการเป็นพนักงานขับรถมืออาชีพ
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขับรถที่ต้องรู้
 - การเตรียมความพร้อมเพื่อการขับขี่อย่างปลอดภัย
 - มารยาทการขับขี่ของพนักงานขับรถมืออาชีพ



3. หัวใจการให้บริการ

- ความต้องการของนายจ้าง การปฏิบัติให้นายจ้างประทับใจ
- การรักษาความลับ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อนายจ้าง
- วินัยในการทำงาน การตรงต่อเวลา การลางาน
- จรรยาบรรณการประกอบวิชาชีพ

4. เทคนิคการขับขี้อย่างปลอดภัย และเชิงป้องกันอุบัติเหตุ

- ปรัชญาและทัศนคติการขับรถเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
- เทคนิคการขับรถเชิงป้องกันอุบัติเหตุ
- การใช้เบรกมือ การจับ-หมุนพวงมาลัยอย่างถูกวิธี
- ระยะหยุดรถ การถอยหลัง การจอด การแซง
- การสังเกตการณ์ คาดการณ์ และปฏิบัติการ
- การขับรถในสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศต่างๆ การขับรถในเขตชุมชน หน้าฝน กลางคืน ทางลาด ทางชัน ฯลฯ
- การขับรถบนทางด่วน ทางลัด เส้นทางจราจรต่างๆ ฯลฯ

5. การแก้ไขสถานการณ์

- การแก้ไขเหตุการณ์อุบัติเหตุ
- การเคลื่อนย้ายรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุ
- การแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ แจ้งประกันภัย
- การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต และเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

6.3.4 การเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพ

ตัวอย่างกิจกรรมการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพ เช่น

- การให้สวัสดิการพนักงานขับรถและครอบครัว
- การให้รางวัลแก่พนักงานขับรถที่ขับรถไม่เกิดอุบัติเหตุ
- การให้โบนัสประจำปีแก่พนักงานที่ประพฤติดีและไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- การเข้าร่วมการแข่งขันทักษะการขับรถมืออาชีพ
- การส่งเสริมให้เป็น Senior Driver เพื่อรับผิดชอบการดูแลและฝึกฝนพนักงานขับรถมือใหม่ เป็นต้น

6.3.5 ประวัติพนักงานขับรถ บัญชีรายชื่อพนักงานขับรถ

ตัวอย่างประวัติพนักงานขับรถรายบุคคล

- การเก็บประวัติพนักงาน โดยการบันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มของบริษัท

บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด 67/8 ถนนรังสิต-องครักษ์ ตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 โทรศัพท์ 0-2271-8490 ใบสมัครงาน		รูปถ่าย
ตำแหน่งงานที่สมัคร		
อัตราเงินเดือนที่ต้องการ		
วันที่สมัคร		
หลักฐานประกอบการสมัครงาน <input type="checkbox"/> รูปถ่ายหน้าตรง 1-2" จำนวน 2 รูป <input type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน <input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประชาชน <input type="checkbox"/> ใบผ่านการเกณฑ์ทหาร <input type="checkbox"/> ทะเบียนสมรส <input type="checkbox"/> ใบสูติบัตรบุตร <input type="checkbox"/> เลขที่บัตรผู้เสียภาษี <input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประกันสังคม <input type="checkbox"/> ใบรับรองการศึกษา <input type="checkbox"/> ใบขับขี่ <input type="checkbox"/> อื่นๆ		
ใบสมัครเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา โปรดกรอกข้อความให้ครบถ้วน ชื่อ-สกุล ภาษาไทย เพศ ภาษาอังกฤษ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง วัน เดือน ปี เกิด สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ ส่วนสูง เซนติเมตร น้ำหนัก กิโลกรัม กรู๊ปเลือด		
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่ หมู่บ้าน หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้สะดวก <input type="checkbox"/> ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน <input type="checkbox"/> อื่นๆ เลขที่ หมู่บ้าน หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ บ้าน มือถือ สถานความเป็นอยู่ <input type="checkbox"/> บ้านส่วนตัว <input type="checkbox"/> บ้านเช่า <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่กับผู้ปกครอง <input type="checkbox"/> อยู่กับผู้อื่น		
เลขบัตรประจำตัวประชาชน ออกให้ ณ อำเภอ/เขต จังหวัด เลขที่บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัตรประกันสังคม ออกให้ ณ		



สถานครอบครัว โสด แต่งงาน หย่า แยกกันอยู่
 กรณีแต่งงาน จดทะเบียน ไม่จดทะเบียน คู่สมรสมีรายได้หรือไม่ มี ไม่มี
 ชื่อคู่สมรส อาชีพ
 สถานที่ทำงาน จังหวัด
 จำนวนบุตร คน ชาย คน หญิง คน จำนวนบุตรที่กำลังศึกษา คน

สถานภาพทางทหาร ได้รับการยกเว้น ผ่านการเกณฑ์ทหาร ศึกษาวิชาทหาร

ประวัติทางการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชื่อสถาบัน	จังหวัด	วุฒิที่ได้รับ
ประถมศึกษา			
มัธยมศึกษา			
อาชีวศึกษา			
อนุปริญญา			
ปริญญาตรี			
อื่นๆ			

ภาษา

ประเภทภาษา	การพูด			การอ่าน			การเขียน			การเข้าใจ		
	ดี	พอใช้	ไม่ได้	ดี	พอใช้	ไม่ได้	ดี	พอใช้	ไม่ได้	ดี	พอใช้	ไม่ได้
ไทย												
อังกฤษ												
อื่นๆ												

ความรู้พิเศษ คอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีด เครื่องยนต์กลไก อื่นๆ
ความสามารถในการขับรถ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก.....ล้อ
 รถหัวลาก รถโดยสาร อื่นๆ.....
มีใบขับขี่หรือไม่ มี ไม่มี
 ประเภทใบขับขี่ 1)
 2)

ประวัติการทำงาน

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ	ตำแหน่ง	ระยะเวลาทำงาน	เงินเดือนครั้งสุดท้าย	สาเหตุที่ออก
1					
2					

เคยเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงหรือไม่ | ไม่เคย | เคย ได้แก่
 1) ที่ เมื่อปี.....
 2) ที่ เมื่อปี.....
 3) ที่ เมื่อปี.....

<input type="checkbox"/> เคยต้องคดีหรือไม่	<input type="checkbox"/> ไม่เคย	<input type="checkbox"/> เคย ได้แก่		
<input type="checkbox"/> เคยเกี่ยวข้องกับสารเสพติดหรือไม่	<input type="checkbox"/> ไม่เคย	<input type="checkbox"/> เคย ได้แก่		
<input type="checkbox"/> ตอนนี้ไม่มีหนี้สินส่วนตัวหรือไม่	<input type="checkbox"/> ไม่มี	<input type="checkbox"/> มี จำนวน		
บุคคลที่ไม่ใช่ญาติซึ่งทราบประวัติของท่าน บริษัทสามารถสอบถามได้				
ชื่อ-สกุล	ความสัมพันธ์	สถานที่ทำงาน/ที่อยู่	ตำแหน่ง	โทรศัพท์
กรณีฉุกเฉินแจ้งที่				
ชื่อ.....ที่อยู่.....โทร.....				
ในการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ได้ตามความเหมาะสม				
<input type="checkbox"/> ไม่ขัดข้อง <input type="checkbox"/> ขัดข้อง				
สามารถที่จะออกทำงานต่างจังหวัด <input type="checkbox"/> ได้ <input type="checkbox"/> ไม่ได้				
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นทั้งหมดนี้เป็นความจริงทุกประการ หากมีข้อความตอนใดตอนหนึ่งไม่ตรงกับความเป็นจริง ข้าพเจ้าขอยอมรับให้การว่าจ้างเป็นอันโมฆะทันที				
ลงชื่อ.....ผู้สมัคร (.....) วันที่...../...../.....				

ตัวอย่างบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถ

บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด

รายงานสรุปบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถ ประจำปี 2560

ลำดับ	ชื่อพนักงานขับรถ	ทะเบียนรถ	ประเภทรถ
1	นายเล็ก ประทับใจ	70-3422	6 ล้อ
2	นายสอง สามารถ	70-5342	6 ล้อ
3	นายปุ่น พฤติชัย	70-1443	6 ล้อ
4	นายสมาน ทำพระ	70-3245	6 ล้อ
5	นายสุเทพ กรกิจ	70-5324	6 ล้อ

ลงชื่อ _____ ผู้บันทึก

ลงชื่อ _____ กรรมการผู้จัดการ

(นางสาวพอใจ สุขจริง)

(นายธรรมรักษ์ ยอดเยี่ยม)



6.3.6 การตรวจสอบสุขภาพพนักงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดให้พนักงานขับรถทุกคนต้องตรวจสอบสุขภาพประจำปี ซึ่งต้องตรวจหาโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่รถบรรทุก เพื่อความปลอดภัยต่อทั้งชีวิตของพนักงาน และทรัพย์สินของบริษัทฯ ซึ่งหากตรวจพบโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ บริษัทฯ จะย้ายพนักงานท่านนั้นไปทำงานในตำแหน่งงานอื่นๆ ตามความเหมาะสม

สรุปผลการตรวจสอบสุขภาพพนักงาน บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด ประจำปี 2560

ลำดับ	รายละเอียดการตรวจ	จำนวนผู้เข้ารับการตรวจ	ปกติ	ผิดปกติ	ร้อยละของพนักงานที่ผิดปกติ
1	ตรวจร่างกายทั่วไป โดยแพทย์ (Physical Exam)	80	66	14	17.5
2	เอกซเรย์ ทรวงอก (X-Ray)	80	77	3	3.8
3	ตรวจความสมบูรณ์ของเม็ดเลือด (Complete blood count)	80	80	0	0.0
4	ตรวจปัสสาวะสมบูรณ์แบบ (Urinalysis)	80	67	13	16.3
5	ตรวจสมรรถนะการทำงานของไต (BUN)	80	80	0	0.0
6	ตรวจสภาพการทำงานของตับ (SGOT)	80	80	0	0.0
7	ตรวจหาสารเสพติดในปัสสาวะ (Amphetamine)	7	7	0	0.0
8	ตรวจโรคลมชัก	7	7	0	0.0
9	ตรวจโรคหัวใจ	7	7	0	0.0
10	ตรวจโรคความดันโลหิต	7	7	0	0.0

ภาพตัวอย่างการตรวจสอบคุณภาพพนักงานประจำปี 2560








ทั้งนี้รายการตรวจสุขภาพประจำปี ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดแสดงดังนี้



ตรวจสุขภาพและป้องกันโรค ผู้ประกันตน โดยโครงการประกันสังคม

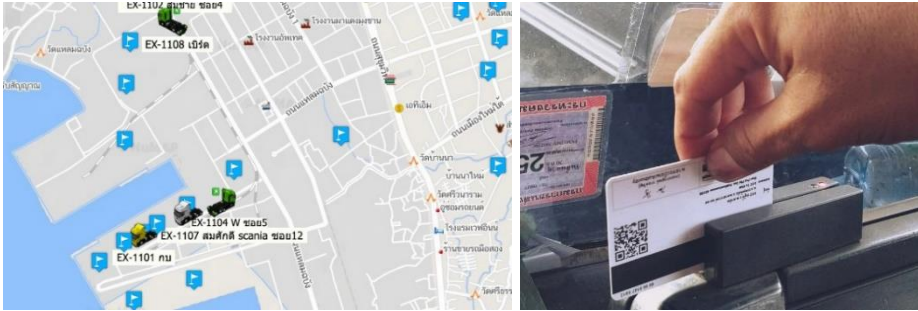
สามารถเข้ารับบริการได้ที่สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ



ประเภทการตรวจ	รายการ	อายุ	ความถี่ในการตรวจ
ตรวจทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> คัดกรองการได้ยิน (Finger Rub Test : ฟังเสียงตีดนิ้ว) 	15 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี
	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจเต้านมโดยแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุข 	30-39 ปี	ทุก 3 ปี
		40-54 ปี	ทุกปี
		55 ปีขึ้นไป	ตามความเสี่ยง
	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจตาภายใต้การดูแลของจักษุแพทย์ 	40-54 ปี	1 ครั้ง
55 ปีขึ้นไป		ทุก 1-2 ปี	
<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสายตาดูด้วย Snellen eye Chart 	55 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี	
ตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> ความสมบูรณ์ของเม็ดเลือด (CBC) 	18-54 ปี	1 ครั้ง
		55-70 ปี	1 ครั้งต่อปี
	<ul style="list-style-type: none"> ปัสสาวะ (UA) 	55 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี
	<ul style="list-style-type: none"> น้ำตาลในเลือด (FBS) 	35-54 ปี	ทุก 3 ปี
		55 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี
	<ul style="list-style-type: none"> การทำงานของไต (Creatinine) 	55 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี
<ul style="list-style-type: none"> ไขมันในเส้นเลือดชนิด (Total HDL cholesterol) 	20 ปีขึ้นไป	ทุก 5 ปี	
ตรวจอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> เชื้อไวรัสตับอักเสบบี (HBsAg) 	สำหรับผู้เกิดก่อน พ.ศ. 2535	1 ครั้ง
	<ul style="list-style-type: none"> มะเร็งปากมดลูก (Pap Smear) 	30-54 ปี	ทุก 3 ปี
		55 ปีขึ้นไป	ตามความเสี่ยง
	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจเลือดในอุจจาระ (FOBT) 	50 ปีขึ้นไป	1 ครั้งต่อปี
	<ul style="list-style-type: none"> เอ็กซเรย์ทรวงอก (Chest X-ray) 	15 ปีขึ้นไป	1 ครั้ง

6.3.7 มาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ

บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด ใช้ระบบตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบ GPS ติดตามรถ และอุปกรณ์บันทึกข้อมูลใบอนุญาตขับรถที่พนักงานขับรถจะต้องรัดบัตรทุกครั้ง เมื่อปฏิบัติงานขับรถ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานขับรถทุกคนไม่ขับรถต่อเนื่องเกิน 4 ชั่วโมง และมีการหยุดพักตามที่กฎหมายกำหนด



บันทึกเวลาทำงาน จำนวน 1 หน้า ใน 2 หน้า

วัน/เดือน/ปี	จังหวัด	วัน/เวลา เริ่มต้น	วัน/เวลา สิ้นสุด	ระยะเวลาขับรถ (รวมชั่วโมง)	ระยะเวลาหยุดพัก (รวมชั่วโมง)	ระยะเวลาขับรถเกิน 4 ชม. (รวมชั่วโมง)	ระยะเวลาขับรถเกิน 10 ชม. (รวมชั่วโมง)	พิกัด (ละติจูด/ลองจิจูด)	สถานที่/องค์กร	ผู้โดยสาร
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	08:22:28	08:02:28	01:40:00	-	-	-	13.64518 100.419541	บางเขน/กรมการขนส่งทางบก	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	สมุทรสาคร	08:09:28	08:09:28	00:45:00	-	-	-	13.592511 100.350381	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	สมุทรสาคร	08:51:28	08:34:28	00:43:00	-	-	-	13.428230 100.045200	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	สมุทรสาคร	09:35:28	09:29:28	00:54:00	-	00:07:00	-	13.462480 100.058765	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	10:33:28	11:14:28	00:41:00	-	00:52:00	-	13.647980 100.417669	บางเขน/กรมการขนส่งทางบก	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	11:34:28	10:55:38	-	04:41:30	-	-	13.647980 100.417669	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	12:08:00	15:01:00	00:58:00	-	-	-	13.778273 100.434231	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	-
08/02/2560	สมุทรสาคร	13:02:00	13:54:00	00:52:00	-	-	-	13.594393 100.362118	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	-
08/02/2560	สมุทรสาคร	14:05:00	14:32:00	00:27:00	-	-	-	13.405924 99.999494	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	-
08/02/2560	สมุทรสาคร	14:33:00	15:22:00	00:49:00	-	-	-	13.458208 100.092350	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	-
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	15:23:00	15:47:00	00:24:00	-	-	-	13.619911 100.387018	บางเขน/กรมการขนส่งทางบก	-
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	15:47:00	19:36:49	-	03:49:49	-	-	13.619911 100.387018	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	-
08/02/2560	ภูเก็ต	15:51:37	17:30:38	00:39:01	-	-	-	7.988318 98.312126	เกาะภูเก็ต/ภูเก็ต	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	กรุงเทพมหานคร	17:41:38	17:58:38	00:17:00	-	-	-	13.683291 100.483356	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี
08/02/2560	สมุทรสาคร	18:00:38	18:40:38	00:40:00	-	-	-	13.592546 100.350713	เมืองสมุทรสาคร/สมุทรสาคร	นายสมชาย ใจดี



6.3.8 การตรวจแอลกอฮอล์และสารเสพติด

บริษัทฯ ตระหนักว่าการเสพเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ยาเสพติดหรือสารเสพติดอื่นๆ จะมีผลบั่นทอนสมรรถภาพในการทำงานของพนักงาน และจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเคร่งครัดและเอาใจใส่เข้มงวดตรวจสอบสิ่งมีนเมาและสารเสพติด ทำการตรวจและ/หรือสุ่มตรวจพนักงานหรือผู้ใดที่เข้าข่ายว่าไม่สมควรปฏิบัติงานทุกเช้า เมื่อตรวจพบปริมาณที่มากกว่าที่กำหนดไว้ในข้อปฏิบัติ ทางฝ่ายส่งงานจะงดจ่ายงานให้บุคคลนั้นๆ ปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด

การตรวจวัดแอลกอฮอล์โดยใช้เครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์ที่ได้มาตรฐาน และได้รับการปรับเทียบอุปกรณ์อยู่เป็นประจำเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการตรวจเที่ยงตรงและเชื่อถือได้



มาตรการโทษและเยียวยา

บริษัทเห็นว่าการติดเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือยาเสพติดเป็นสิ่งที่รักษาให้หายได้ พนักงานที่สงสัยว่าตนเองติดเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือยาเสพติด จะได้รับการสนับสนุนจากบริษัทฯ ให้ปรึกษาแพทย์และรับการรักษาตามความเหมาะสมทันทีก่อนที่จะมีปัญหาต่อการทำงาน ของพนักงาน สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติตามวิธีการรักษาที่บริษัทฯ เห็นชอบด้วยแล้วนั้น จะได้รับความคุ้มครองจากการประกันเจ็บป่วยทำงานไม่ได้ตามแผนสวัสดิการว่าด้วยการเจ็บป่วย และรักษาพยาบาลที่บริษัทฯ ได้เอาประกันภัยไว้ในขณะนั้น

พนักงานที่ติดเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือยาเสพติดที่ขอความช่วยเหลือจากบริษัทฯ เพื่อให้พ้นจากการติดสิ่งเสพติดดังกล่าว หรือเข้าร่วมในโครงการฟื้นฟูสมรรถภาพ จะไม่ถูกปลดออกจากงาน เนื่องจากการขอตกลงว่า พนักงานผู้ทีหลังจากรับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จะต้องเข้าร่วมในแผนการดูแลหลังการรักษาที่บริษัทฯ อนุมัติ

ถ้าพนักงานผู้ที่ติดเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์หรือยาเสพติดปฏิเสธไม่เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือไม่เข้ารับการรักษา หรือเมื่อเข้ารับการรักษาแล้วแต่ไม่ได้ผลเป็นที่พอใจในมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานผู้นั้นจะถูกดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

บริษัทฯ จะทำการตรวจค้นยาเสพติดหรือเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์ในสถานที่ที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ หรือครอบครองโดยไม่แจ้งให้ทราบก่อนก็ได้ บริษัทฯ อาจส่งพนักงานไปหาแพทย์เพื่อทำการตรวจเกี่ยวกับเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์หรือยาเสพติดในร่างกายของพนักงาน เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าพนักงานผู้นั้นติดเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์หรือใช้ยาเสพติด

บริษัทฯ จะจัดให้มีการตรวจร่างกายเป็นระยะๆ หรือตรวจแบบสุ่มตัวอย่างก็ได้เมื่อพนักงานผู้นั้นเข้าข่ายดังต่อไปนี้คือ มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารเสพติด หรือทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ พิจารณากำหนดให้มีการตรวจสอบร่างกายเพื่อหาสารดังกล่าว หรือเมื่อมีกฎหมายบังคับให้ต้องทำการตรวจ หรือทำงานในตำแหน่งหน้าที่บริหารของบริษัทฯ ถ้าผลการตรวจปรากฏว่า มีสารตามปริมาณที่กำหนด หรือการไม่ยอมส่งมอบผลการตรวจให้บริษัทฯ พิจารณา พนักงานผู้นั้นจะถูกดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมทั้งการปลดออกจากการงานด้วย

6.4 ด้านยานพาหนะ

6.4.1 การบันทึกข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงของรถขนส่ง

บริษัทฯ ได้กำหนดว่าทุกครั้งที่ของปฏิบัติงานขนส่งจะต้องมีการจดบันทึกสถิติการใช้เชื้อเพลิงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ต้นทุนด้านเชื้อเพลิงและหาวิธีลดต้นทุน และใช้วัดประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงของรถแต่ละคัน โดยทางบริษัทฯ ได้กำหนดให้รถแต่ละคัน จะต้องมียุทธการใช้น้ำมันไม่ต่ำกว่า 3 กิโลเมตรต่อลิตร ซึ่งหากยุทธการใช้น้ำมันของรถคันใดต่ำกว่าที่กำหนด จะต้องมีการหาสาเหตุ และหาวิธีแก้ไขต่อไป



บริษัท รัชชชนสง จำกัด
รายงานสรุปการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 – 31 มกราคม 2560

ลำดับ	ชื่อพนักงาน	ทะเบียนรถ	ประเภทรถ	จำนวนเที่ยว	ระยะทาง	ปริมาณน้ำมัน	ค่าน้ำมัน	เฉลี่ย
1	นายเล็ก ประทับใจ	70- 3422	6 ล้อ	13	12,799	2,505.22	66,313.14	5.11
2	นายสอง สามารถ	70 -5342	6 ล้อ	15	752	146.15	3,868.60	5.15
3	นายปูน พฤติชัย	70 - 1443	6 ล้อ	10	831	145.14	3,841.92	5.73
4	นายสมาน ท่าพระ	70-3245	6 ล้อ	18	5,523	1,120.53	29,660.33	4.93
5	นายสุเทพ กรกิจ	70-5324	6 ล้อ	20	8,560	1,695.87	44,889.68	5.05
รวมทั้งสิ้น				76	28,465	5,123.23	148,573.67	5.19

****หมายเหตุ**

ราคาน้ำมันเฉลี่ย เดือน มกราคม 2560 ลิตรละ 26.47 บาท

มาตรฐานการใช้ น้ำมันของรถบรรทุก 6 ล้อ อัตราใช้เชื้อเพลิง 6 กิโลเมตร/ลิตร

6.4.2 การตรวจความพร้อมของรถก่อนเดินทาง

ตารางตรวจเช็คประจำวันเฉพาะจุดก่อนใช้งานโดยพนักงานขับรถ

วันที่ตรวจเช็ค.....20 พฤษภาคม 2560.....หมายเลขทะเบียนรถ...70-1113.....

พนักงานขับรถ.....นายรัชชัย ยืนยาว...เลขกม.ปัจจุบัน 4,500 กม.....

ส่วนของตัวรถ	ปกติ	เป็นรอย	ชำรุด	หมายเหตุ	ระบบเครื่องยนต์	ปกติ	ไม่ปกติ	เสีย	หมายเหตุ
สปอยเลอร์	✓				ระบบสตาร์ท	✓			
กันชน	✓				อาการเครื่องยนต์	✓			
ประตู	✓				ระบบลม	✓			
บังโคลน	✓				ระบบการทำงานเบรก	✓			
บังฝุ่น	✓				ระบบบังคับเลี้ยว	✓			
ไฟหน้า	✓				ระบบยกล้อ	✓			
ไฟเลี้ยว	✓				ระบบแอร์	✓			
ไฟท้าย	✓				ระดับของเหลว	ปกติ	ต่ำ		หมายเหตุ
บันได	✓				น้ำกลั่น	✓			
กระจกหน้า	✓				น้ำหล่อเย็น	✓			
กระจกส่องหลัง	✓				น้ำล้างกระจก	✓			
กระจกฝักบัว	✓				น้ำมันเครื่อง	✓			
ยาง	✓				น้ำมันเชื้อเพลิง	✓			
ยางอะไหล่	✓				เครื่องวัด	ปกติ	เสีย		หมายเหตุ
สายลม	✓				เกจวัดความร้อน	✓			
ป้ายวงกลม	✓				เกจระดับน้ำมันโซล่า	✓			
ป้ายทะเบียน	✓				เกจแรงดันน้ำมันเครื่อง	✓			

ระบบไฟ	ปกติ	ไม่ปกติ	เสีย	หมายเหตุ
แดดร	✓			
ไฟหน้า	✓			
ไฟท้าย	✓			
ไฟเลี้ยว	✓			

Safety	ปกติ	ชำรุด	หมายเหตุ
เบาะนั่ง	✓		
เข็มขัดนิรภัย	✓		
ถังดับเพลิง	✓		



GENSET				
เลขชั่วโมง		5800.40		
หัวข้อตรวจเช็ค	ปกติ	ไม่ปกติ	เสีย	หมายเหตุ
น้ำมันโซล่า	✓			
น้ำมันเครื่อง	✓			
น้ำหล่อเย็น	✓			
ระบบไฟ	✓			
ปลั๊กเงินเซ็ท	✓			

ความเห็นของช่าง

อนุญาตให้ใช้ใช้งานได้



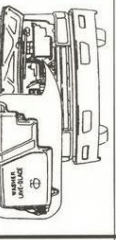
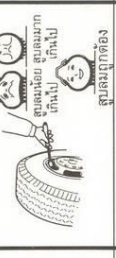

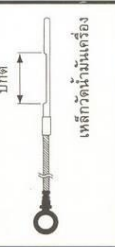



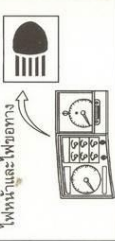


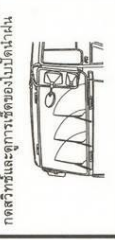




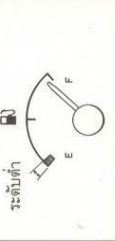
ให้จอดซ่อมทันที

ซ่อมเสร็จแล้วเมื่อวันที่ 22.พ.ค..2560 เวลา 15.00 น..

ลงชื่อช่าง นายดีใจ สุนาย

ลงชื่อผู้รับรถ นายพอใจ สุขจริง

ตัวอย่างขั้นตอนการตรวจเช็ครถประจำวัน ซึ่งแนะนำโดยผู้ผลิตรถบรรทุก (Hino) ดังนี้

เครื่องยนต์	เบรก	ทัศนวิสัย	ยาง	ระบบไฟ
<p>1 ระดับน้ำหล่อเย็น ระดับน้ำมันเครื่อง ผู้ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ" ของกระบอกน้ำ</p>  <p>กระบอกน้ำ</p>	<p>4 การถ่ายน้ำมันจากถังลม ตั้งถังลมให้เอียงตามรูที่ติดตั้งให้ถังลมไหลออก</p>  <p>คนโยกออกถ่าย</p>	<p>7 ดูปริมาณน้ำยาล้างกระจก ผ่าปิด</p> 	<p>11 แรงดันลม ตรวจสอบลักษณะหน้ายางที่สัมผัสกับพื้น ตรวจสอบลมยางตามจุดที่บวมเกินไป</p>  <p>จุดลมทุกข้อ</p>	<p>15 การทำงานของไฟเตือน กดปุ่มเพื่อตรวจเช็คแสงสว่างของไฟเตือน</p>  <p>กด</p>
<p>2 ระดับน้ำมันเครื่อง และขีดล่าง</p>  <p>ปกติ ขีดล่าง</p> <p>เพิลกวดน้ำมันเครื่อง</p>	<p>5 ระยะเวลาตั้งถังลมเบรกมือ</p> 	<p>8 การเสียหายของกระจกบังลม หรือรอยขีดข่วน</p> 	<p>12 ตรวจเช็คการแตก, การเสียหาย หรือวัสดุแปลกปลอมที่มีอยู่</p>  <p>ตะปู รอยแตกและการเสียหาย</p>	<p>16 การทำงานของไฟช่องทาง และไฟหน้า เปิดสวิตช์เพื่อตรวจเช็ค ไฟหน้าและไฟช่องทาง</p> 
<p>3 การสตาร์ทเครื่องยนต์ เช็ควินเร็วในการสตาร์ทเครื่องยนต์</p>  <p>สตาร์ท</p>	<p>6 การทำงานของเบรกมือ ตั้งคันเบรกมือพร้อมเสียงการทำงาน</p> 	<p>9 ลักษณะการฉีกของหน้ายางกระจก และสภาพของใบปลิวด้านหลัง ตรวจสอบการฉีกของใบปลิวกระจกโดย กดสวิตช์และดูการฉีกของใบปลิวด้านหลัง</p> 	<p>13 ความลึกหรือร่องยางและการสึกหรอที่ผิดปกติ</p>  <p>เครื่องหมายเช็คความสึกหรอตรงกลาง ด้านหลังดูความสึกหรอตรงขอบยาง</p>	<p>17 สวิตช์เบรค กดเบรคเพื่อตรวจเช็คการทำงานของ เบรก</p> 
		<p>10 ความชัดเจนของกระจกมองหลัง ตรวจสอบตำแหน่งของกระจกที่การมอง ที่ชัดเจนทั้งด้านหลังและด้านข้าง</p> 	<p>14 ความแน่นของล้อ</p> 	<p>18 เกจวัดน้ำมันเชื้อเพลิง เช็ควินน้ำมันเชื้อเพลิงถ้าอยู่ใกล้เต็ม</p>  <p>ระดับต่ำ</p>

SD-SC-04EI

Hino Quality Service

ที่มา: บริษัท ฮีโนมอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด



มาตรฐานเช็ครถประจำวัน (สมรรถนะรถ)

- บัญชีไว้ก่อน -
 1) เพื่อความปลอดภัยในการตรวจเช็ค ควรขอยืมชิ้นส่วนที่เสียหายหรือทำงานผิดปกติ ให้อยู่ในสภาพเดิมที่ทำงานได้
 2) ควรติดเครื่องเพื่อให้ถึงอุณหภูมิทำงานปกติ และห้ามเร่งเครื่องจนสูงขณะเครื่องเย็น

รายละเอียดการตรวจเช็ค ข้อ 1 - 18 อยู่ด้านหลัง
 เนื้อง่าการตรวจเช็คให้อ้างอิงตามรายการที่กำหนดให้

เริ่มต้น เสร็จสิ้น

8 ภายในหม้อไอน้ำ...

- * เช็คการทำงานของไฟเตือน 15
- * เช็คการสกรูหัวเครื่องยนต์ 3
- * เช็คการทำงานของเบรกมือ 5 6
- * เช็คการสวิตช์พายุหรือรอยเปื้อนของกระจก 8
- * เช็คระบบฉีดน้ำ และสภาพของใบพัดน้ำฝน 9
- * เช็คความคมชัดของกระจกมองหลัง 10
- * เช็คการทำงานของไฟหน้า 16
- * เช็คปุ่มกดแตร 17
- * เช็คถังกักน้ำหม้อไอน้ำ 18

7 ด้านขวาของรถ...

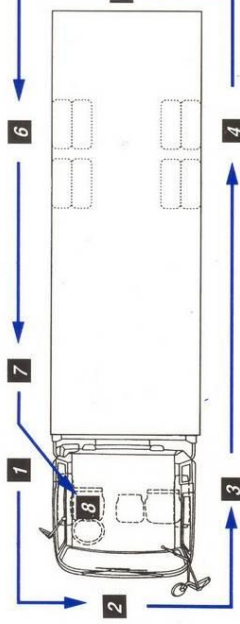
- * ถ่ายน้ำมันจืดออกจากถังลม 4

1 ถัดหน้าขวา...

- * เช็คยางล้อหน้าขวาและสภาพน้ำล้อ 11 12 13 14

2 ด้านหน้ารถ...

- * เช็คระดับน้ำสตาร์ท 1
- * เช็คระดับน้ำมันเครื่อง 2
- * เช็คน้ำยาล้างกระจกจากหน้า 7
- * เช็คระบบไฟ (ขอยืมชิ้น, การสวิตช์, ส่งสว่าง, การกระพริบ)



6 ล้อหลังขวา...

- * เช็คยางล้อหลังขวาและสภาพของน้ำล้อ 11 12 13 14

3 ด้านซ้ายของรถ...

- * เช็คยางล้อหน้าซ้ายและสภาพน้ำล้อ 11 12 13 14

4 ล้อหลังซ้าย...

- * เช็คยางล้อหลังซ้ายและสภาพของน้ำล้อ 11 12 13 14

5 ด้านซ้ายของรถ...

- * เช็คการทำงานของไฟท้าย (ขอยืมชิ้น, การสวิตช์, ส่งสว่าง, การกระพริบ)



ที่มา: บริษัท ฮีโนมอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

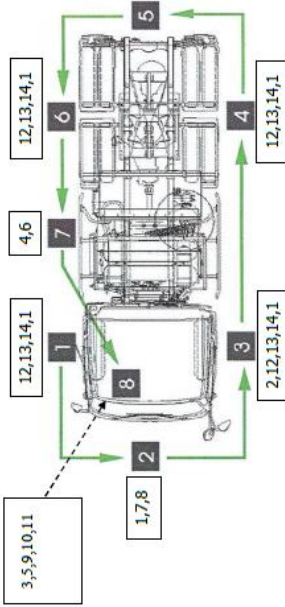
รายการตรวจเช็คประจำวัน
(ดีเทล)

HINO

เลขทะเบียน.....

ผู้ตรวจเช็ค.....

ประจำเดือน.....



เครื่องยนต์	เบรก	พัดลมระบายความร้อน	ระบบไฟ, เดือน
<p>① ระดับน้ำมันเครื่อง ระดับน้ำเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ" ของกระป๋องน้ำ</p>	<p>④ การขันน็อตยึด ค้อน, โคมไฟ, กระจกมองข้าง, กระจกมองหลัง</p>	<p>⑧ ดูปริมาณน้ำขังของถังน้ำล้าง</p>	<p>⑫ การทำงานของไฟเตือนและไฟพาทิกัด</p>
<p>② ระดับน้ำมันเครื่อง ระดับน้ำเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ" ของกระป๋องน้ำ</p>	<p>⑤ การทำงานของเบรคมือ</p> <p>- สัตว์นำเบรคมือที่เสียหายทำงาน</p> <p>- รีเลย์เบรคสัตว์นำเบรคมือ</p>	<p>⑨ การเสียหายของกระทงถังลม หรือวาล์ว</p>	<p>⑬ ระดับน้ำมันเครื่อง, ระดับเบรค และลมเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>
<p>③ การตรวจเช็คสมรรถนะของระบบเบรค</p>	<p>⑥ ระดับน้ำมันเบรค โดยปกติจะอยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>	<p>⑩ ลักษณะการสึกของถังน้ำมันเครื่องและสภาพของถังน้ำมันเครื่อง</p>	<p>⑭ ตรวจสอบถังน้ำมันเครื่อง และลมเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>
<p>⑦ ระดับน้ำมันเบรค โดยปกติจะอยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>	<p>⑪ ความแข็งแรงของยางและกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ</p>	<p>⑬ ตรวจสอบถังน้ำมันเครื่อง และลมเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>	<p>⑮ ตรวจสอบถังน้ำมันเครื่อง และลมเบรคคืออยู่ระหว่าง "สูง" และ "ต่ำ"</p>

ที่มา: บริษัท ฮีโนมอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด



6.4.3 แผนการบำรุงรักษารถตามระยะทาง

บริษัทฯ มีการวางแผนการบำรุงรักษารถเชิงป้องกัน ซึ่งรถแต่ละคันจะต้องได้รับการบำรุงรักษาตามระยะทางการใช้งานตามกำหนด ดังนี้

ระยะทาง (กม.)	ขั้นตอนการปฏิบัติ
15,000	จะต้องมีการอัดจารบี และทำการตรวจเช็คชิ้นส่วนต่าง ๆ รวม 14 รายการ (ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง)
30,000 – 60,000	จะต้องทำการถ่ายน้ำมันเครื่อง และทำการตรวจเช็คชิ้นส่วนต่าง ๆ รวม 28 รายการ (ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง)
90,000	จะต้องทำการถ่ายน้ำมันเครื่อง และทำการตรวจเช็คชิ้นส่วนต่าง ๆ รวม 32 รายการ (ใช้เวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง)
180,000	จะต้องทำการถ่ายน้ำมันเครื่อง และทำการตรวจเช็คชิ้นส่วนต่าง ๆ รวม 37 รายการ (ใช้เวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง)

6.4.4 ประวัติการซ่อมบำรุงรถ

บริษัทฯ ได้จัดทำแฟ้มประวัติการซ่อมรถแต่ละคันโดยละเอียด ที่มีการเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมบำรุงและซ่อมแซมโดยทำการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้สะดวกต่อการสืบหาข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างประวัติของรถแสดงดังนี้

ทะเบียนรถ 70-1114

รุ่น DLT-Motor

ชื่อเมื่อวันที่ 1. มีนาคม 2559

รายละเอียดสำคัญ

รถบรรทุก 10 ล้อ แบนมีฝาปิดด้านหลัง

วัน/เดือน/ปี	รายการซ่อมบำรุง	ผู้บันทึก	หมายเหตุ
20 มีนาคม 2561	เปลี่ยนแบตเตอรี่	นายอดทน จริงใจ	
20 พฤษภาคม 2561	เปลี่ยนยาง	นายอดทน จริงใจ	
20 กันยายน 2561	เปลี่ยนแบตเตอรี่	นายอดทน จริงใจ	

6.5 ด้านลูกค้าและภายนอก

6.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการใช้บริการ

บริษัทฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างละเอียด โดยแสดงให้เห็นถึงชื่อ-ที่อยู่ของลูกค้า ลักษณะงาน ความถี่การใช้บริการ สถานที่ของโรงงานและสำนักงานใหญ่ ระเบียบในการทำงาน ข้อห้ามของลูกค้า ระเบียบการวางบิลและรับเช็ค เบอร์โทรศัพท์ติดต่อทั้งเวลาทำงานและเวลาฉุกเฉิน และตัวแทนลูกค้าสำหรับติดต่อประสานงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการทำงานให้กับลูกค้าได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ตัวอย่างข้อมูลประวัติของลูกค้า	
ลำดับที่	1
รายชื่อ	บริษัท A จำกัด
ที่อยู่	1032 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เบอร์โทรศัพท์	0-2271-8490
โทรสาร	0-2271-8490
ประเภทสินค้า	สินค้าอุปโภคบริโภค
ลักษณะรถ	รถบรรทุก 6 ล้อ หรือ รถบรรทุก 10 ล้อ
ผู้ประสาน	นายขนส่ง ปลอดภัย
เบอร์โทร	089-262-1162
Email	golf_wanput@hotmail.com
หมายเหตุ	-
ลำดับที่	2
รายชื่อ	บริษัท B จำกัด
ที่อยู่	11/2 ต.ทุ่งเบญจา อ.เมือง จ.จันทบุรี
เบอร์โทรศัพท์	034-333-1111
โทรสาร	034-333-1112
ประเภทสินค้า	ผลไม้
ลักษณะรถ	รถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์
ผู้ประสาน	นายสะอาด รวดเร็ว
เบอร์โทร	089-262-1163
Email	goft_Thursday@hotmail.com
หมายเหตุ	สินค้ามีความอ่อนไหว รมัตระวังการบรรจุและจัดส่ง



6.5.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ	รายละเอียด	ประเมินผล				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
1	คุณภาพการบริการ					
	การปฏิบัติตามสัญญา					
	การปฏิบัติตามกฎหมายขนส่งและจราจร					
	การส่งมอบสินค้าตรงเวลา (On Time)					
	การส่งมอบสินค้าได้ครบถ้วนถูกต้อง (in Full)					
2	ยานพาหนะ					
	มีการตรวจสอบก่อนใช้งานประจำวัน					
	อุปกรณ์ความปลอดภัยครบถ้วน					
	ความสะอาดและสภาพภายนอกของรถ					
	มีรถเพียงพอเมื่อเรียกใช้งาน					
3	พนักงานขับรถและ/หรือพนักงานจัดส่ง					
	แต่งกายสุภาพและสะอาดสะอ้าน					
	ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลูกค้ากำหนด					
	มารยาทในการติดต่อกับลูกค้าปลายทาง					
	ความรู้และความเข้าใจในสินค้าที่ขนส่ง					
4	การติดต่อประสานงาน					
	ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
	แก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ได้อย่างเป็นระบบ					
	มารยาทในการติดต่อประสานงานกับผู้ว่าจ้างลูกค้า					
	งานเอกสารต่างๆ ถูกต้องและครบถ้วน					
ข้อเสนอแนะ :						



สำนักงานขนส่งสินค้า กรมการขนส่งทางบก

<http://www.thaitruckcenter.com/tdsc/>

โทร, โทรสาร. 0-2271-8490

E-mail: develop_dlt@hotmail.com

