



ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้มีประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ไว้แล้ว นั้น

โดยที่กรมการขนส่งทางบกได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าของประเทศไทยพัฒนาศักยภาพการประกอบการขนส่ง โดยมีการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งให้กับผู้ประกอบการขนส่งที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ อันจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป แต่เนื่องจากประกาศดังกล่าวเป็นการวางหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งเฉพาะสำหรับการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล ดังนั้น เพื่อให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกครอบคลุมทั้งการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทางและในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล อันจะเป็นการยกระดับระบบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของประเทศไทยในภาพรวม จึงเห็นควรให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกซึ่งครอบคลุมทั้งการให้บริการขนส่งในประเภทการขนส่งไม่ประจำทาง และในประเภทการขนส่งส่วนบุคคล อธิบดีกรมการขนส่งทางบกจึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“รถบรรทุก” หมายความว่า รถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

“มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง” หมายความว่า มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกตามที่กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้

“ผู้ประกอบการขนส่ง” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุก หรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก แล้วแต่กรณี

“การตรวจประเมิน” หมายความว่า การแสวงหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริง เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาของกรมการขนส่งทางบกในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งให้แก่ผู้ประกอบการขนส่ง

“เครื่องหมายรับรอง” หมายความว่า เครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้จดทะเบียนไว้ตามกฎหมายว่าด้วยเครื่องหมายการค้า

“หน่วยตรวจประเมินอิสระ” หมายความว่า นิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นหน่วยตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งอธิบดีแต่งตั้งให้เป็นผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง หน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

ข้อ ๓ ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง กรมการขนส่งทางบกอาจจะประกาศยอมรับมาตรฐานหรือการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานอื่น ไม่ว่าหน่วยงานนั้นจะตั้งอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศหรือเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน

หมวด ๑

การขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง

ข้อ ๔ ผู้ประกอบการขนส่งผู้ใดประสงค์จะขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก

ข้อ ๕ ผู้ขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ หรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคลด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ในขณะที่ยื่นคำขอหรืออยู่ในระหว่างการขอต่ออายุใบอนุญาตดังกล่าว รวมทั้งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่อธิบดีประกาศกำหนด

ข้อ ๖ เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้รับคำขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามข้อ ๔ แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบคำขอดังกล่าว หากถูกต้องครบถ้วน และผู้ยื่นคำขอมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดไว้ ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอนั้นเข้ารับการตรวจประเมินตามขั้นตอนต่อไป

ในกรณีที่คำขอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบเพื่อทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคำขอนั้นตกไป

หมวด ๒

การตรวจประเมิน

ข้อ ๗ ในการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอแต่ละราย ให้กรมการขนส่งทางบกเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกหน่วยตรวจประเมินอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายนั้นตามความเหมาะสม เว้นแต่ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเห็นว่าการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายใดมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือมีเหตุอันสมควรอื่น กรมการขนส่งทางบกอาจเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอรายนั้นเองก็ได้

เมื่อกรรมการขนส่งทางบกพิจารณาคัดเลือกหน่วยตรวจประเมินอิสระใดแล้ว ให้แจ้งชื่อหน่วยตรวจประเมินอิสระที่ได้รับการคัดเลือกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอทราบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อหน่วยตรวจประเมินอิสระใดได้รับการคัดเลือกจากกรรมการขนส่งทางบกให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินแล้ว ให้หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินและแจ้งรายชื่อคณะผู้ตรวจประเมินดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอทราบด้วย

ในกรณีที่กรรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินเอง ให้อธิบดีแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน

ข้อ ๙ คณะผู้ตรวจประเมินต้องประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน และผู้ตรวจประเมินอีกอย่างน้อยสองคน

ในการดำเนินการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมินต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสเป็นกลาง และรักษาความลับทางการค้า รวมทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามที่กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ตรวจประเมินแล้วปรากฏว่า ผู้ยื่นคำขอมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

เมื่อผู้ยื่นคำขอได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับแจ้งหรือครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขออีกครั้ง หากผู้ยื่นคำขอมิได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ให้คณะผู้ตรวจประเมินรายงานให้หน่วยตรวจประเมินอิสระที่แต่งตั้งตนทราบ เพื่อที่หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นจะได้รายงานผลการตรวจประเมินดังกล่าวไปยังกรรมการขนส่งทางบกเพื่อประกอบการพิจารณาขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งของผู้ยื่นคำขอรายนั้นต่อไป

กรณีกรรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมิน ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินตามประกาศนี้มาใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ตรวจประเมินแล้วปรากฏว่า ผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน ให้คณะผู้ตรวจประเมินรายงานผลให้หน่วยตรวจประเมินอิสระที่แต่งตั้งตนทราบ เพื่อที่หน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นจะได้รายงานผลการตรวจประเมินดังกล่าวไปยังกรรมการขนส่งทางบกเพื่อประกอบการพิจารณารับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งต่อไป

หมวด ๓

การให้ใช้เครื่องหมายรับรอง

ข้อ ๑๒ กรรมการขนส่งทางบกจะรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งแก่ผู้ยื่นคำขอ และออกหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองให้แก่บุคคลดังกล่าว ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อกรรมการขนส่งทางบกได้พิจารณารายงานผลการตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระตามข้อ ๑๑ แล้ว และเห็นว่าผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน

(๒) เมื่อกรรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตรวจประเมินผู้ยื่นคำขอเองตามข้อ ๗ และเห็นว่าผู้ยื่นคำขอได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งโดยถูกต้องครบถ้วน

(๓) เมื่อผู้ยื่นคำขอเป็นผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือผ่านการตรวจสอบหรือรับรองจากหน่วยงานที่กรรมการขนส่งทางบกประกาศยอมรับตามข้อ ๓ โดยมีหลักฐานถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๑๓ หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรอง ให้มีอายุสามปีนับแต่วันที่ออกหนังสือรับรองนั้น

กรณีให้ผู้ประกอบการขนส่งจะต่ออายุหนังสือรับรอง ให้ยื่นคำขอต่อกรรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนหนังสือรับรองสิ้นอายุ และเมื่อยื่นคำขอต่ออายุหนังสือรับรองแล้ว ให้ผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นใช้เครื่องหมายรับรองได้ต่อไปจนกว่าจะได้รับแจ้งการไม่ต่ออายุหนังสือรับรองดังกล่าว

ข้อ ๑๔ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งต้องนำเครื่องหมายรับรองไปจัดทำและติดแสดงไว้ที่ตัวถังรถของตนที่ได้รับอนุญาตให้ผู้ประกอบการขนส่ง และนำเครื่องหมายรับรองไปใช้แสดง ณ สถานประกอบการของตน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศกรรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับการกำหนดและติดเครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ข้อ ๑๕ ให้ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้รับสิทธิประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- (๑) ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองในการประชาสัมพันธ์องค์กร
- (๒) ได้รับการสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่ง
- (๓) ได้รับการช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การตลาด การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และการให้บริการ
- (๔) ได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ของรัฐบาล รวมทั้งได้รับการแนะนำและช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ได้รับการอบรมและคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการดำเนินงาน

ข้อ ๑๖ ให้หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองสิ้นอายุและไม่มีการขอต่ออายุหนังสือรับรอง
- (๒) ผู้ได้รับหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองไม่ได้รับการต่ออายุหนังสือรับรอง
- (๓) หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองถูกเพิกถอนตามข้อ ๒๐
- (๔) ผู้ได้รับหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือใบอนุญาตประกอบการขนส่งสิ้นอายุ และไม่มีการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

หมวด ๔ การกำกับดูแล

ข้อ ๑๗ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง ต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายเข้าไปตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง และจะต้องอำนวยความสะดวกตามสมควรในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลนั้น

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้ขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบการขนส่งและเป็นเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญ กรมการขนส่งทางบกอาจแจ้งให้ผู้ประกอบการขนส่งดังกล่าว ต้องเข้ารับการตรวจประเมินเพิ่มเติมในส่วนที่มีการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงและส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ ทั้งนี้ ให้นำความในหมวด ๒ การตรวจประเมิน มาใช้บังคับกับการตรวจประเมินเพิ่มเติมด้วยโดยอนุโลม

ในกรณีที่คำขอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบเพื่อทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคำขอนั้นตกไป

ข้อ ๑๙ กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งได้หากปรากฏว่าผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๕
- (๒) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง
- (๓) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้ใช้เครื่องหมายรับรองตามข้อ ๑๔ หรือขัดขวางไม่ให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเข้าไปตรวจสอบหรือไม่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบตามข้อ ๑๗ หรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับแจ้งตามข้อ ๑๘
- (๔) ถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานหรือการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานอื่น ในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งอันเนื่องมาจากการได้รับการรับรองมาตรฐานหรือผ่านการตรวจสอบหรือรับรองที่กำหนดขึ้นหรือดำเนินการโดยหน่วยงานที่กรมการขนส่งทางบกประกาศยอมรับ

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่กรมการขนส่งทางบกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่งรายใด ให้ถือว่าเป็นการเพิกถอนหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองของผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นด้วย

หมวด ๕ หน่วยตรวจประเมินอิสระ

ข้อ ๒๑ นิติบุคคลใดจะขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก พร้อมด้วยเอกสารข้อกำหนดการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น ซึ่งอย่างน้อยต้องครอบคลุมเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) การจัดการองค์กร การรักษาความเป็นกลาง และการรักษาความลับทางการค้า ได้แก่ มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร มีนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงาน มีมาตรการรักษาความเป็นกลางขององค์กรในการตรวจประเมินเพื่อให้มั่นใจได้ว่าไม่เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน รวมทั้งมีมาตรการรักษาความลับทางการค้าของผู้รับการตรวจประเมิน

(๒) การจัดการด้านบุคลากร ได้แก่ มีระบบทะเบียนประวัติบุคลากรและผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจประเมิน เช่น มีการจัดทำประวัติบุคคล การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม และการตรวจประเมิน รวมทั้งมีการรักษาคุณภาพของผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน โดยมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม การพัฒนาความรู้และทักษะ และการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

(๓) การจัดการกระบวนการตรวจประเมินและการรายงานผล ได้แก่ มีระบบบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินการตรวจประเมินมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการตรวจประเมินที่สอดคล้องกับแนวทางของกรมการขนส่งทางบก มีระบบจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการสูญหายหรือเสื่อมสภาพ มีการประกาศอัตราค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชัดเจน และมีการสรุปผล และปรับปรุงการดำเนินการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง

(๔) ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการตรวจประเมิน ได้แก่ มีแนวทางจัดการกรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจประเมิน และการรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตรวจประเมิน

ข้อ ๒๒ ผู้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นนิติบุคคลสัญชาติไทย

(๒) มีผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินในสังกัดที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตรวจประเมิน โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินไม่น้อยกว่าสองคน และผู้ตรวจประเมินไม่น้อยกว่าสี่คน

(๓) ไม่เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ เว้นแต่ได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกละการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ

(๔) หุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลตาม (๑) ต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลที่ถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ เว้นแต่นิติบุคคลนั้นได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกละการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น

ข้อ ๒๓ ในการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ ให้กรมการขนส่งทางบกนำหลักเกณฑ์ตามข้อกำหนดการดำเนินงานของนิติบุคคลที่เสนอตามข้อ ๒๑ มากำหนดไว้เป็นเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียนของหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น และอาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนดก็ได้

ให้กรมการขนส่งทางบกจัดทำบัญชีรายชื่อนิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระตามวรรคหนึ่ง โดยเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ข้อ ๒๔ การขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระให้มีอายุสามปีนับแต่วันขึ้นทะเบียน กรณีที่หน่วยตรวจประเมินอิสระจะต่ออายุการขึ้นทะเบียน ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนการขึ้นทะเบียนสิ้นอายุ

ข้อ ๒๕ อธิบดีอาจประกาศกำหนดให้ในแต่ละจังหวัดหรือแต่ละท้องที่มีจำนวนหน่วยตรวจประเมินอิสระได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๒๖ ในการดำเนินการตรวจประเมิน หน่วยตรวจประเมินอิสระต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่
กรมการขนส่งทางบกกำหนดตามข้อ ๒๓ วรรคหนึ่ง และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานตามที่
กรมการขนส่งทางบกกำหนด โดยกรมการขนส่งทางบกอาจทำการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยตรวจ
ประเมินอิสระดังกล่าวได้ ดังนี้

(๑) แจ้งให้หุ้นส่วน กรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือ
ผู้ตรวจประเมินในสังกัดหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้น มาให้ถ้อยคำเกี่ยวกับกิจการหรือการดำเนินงานของ
หน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือให้ส่งสำเนาหรือแสดงข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) ให้เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายเข้าไปในสถานประกอบการของหน่วยตรวจ
ประเมินอิสระ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยตรวจประเมินอิสระในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น

นิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระต้องอำนวยความสะดวก
ตามสมควรในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๒๗ กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระได้
หากปรากฏว่านิติบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระนั้นมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด
ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๒๒

(๒) ไม่ปฏิบัติหรือฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดตามข้อ ๒๓ วรรคหนึ่ง หรือ
หลักเกณฑ์ หรือวิธีการดำเนินงานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

(๓) ขัดขวางเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่อธิบดีมอบหมายซึ่งปฏิบัติการตามข้อ ๒๖ วรรคหนึ่ง
หรือไม่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลดังกล่าวตามข้อ ๒๖ วรรคสอง

หมวด ๖ ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน

ข้อ ๒๘ ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระต้องได้รับการขึ้นทะเบียน
จากกรมการขนส่งทางบก โดยผู้ตรวจประเมินมีสองระดับ ดังนี้

(๑) หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน

(๒) ผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินได้ แต่ผู้ตรวจประเมิน
ไม่สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินได้

ข้อ ๒๙ ผู้ใดจะขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมิน
อิสระ ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบก

ผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินของหน่วยตรวจประเมินอิสระตามวรรคหนึ่ง
ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทย

(๒) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(๓) ผ่านการอบรมและทดสอบในด้านการตรวจประเมินจากกรมการขนส่งทางบก

(๔) ไม่เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน เว้นแต่ได้ถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีนับแต่วันที่ถูกระงับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินนั้น

ในกรณีผู้ขอรับการขึ้นทะเบียนเป็นหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน ต้องมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่ครั้ง

ให้กรมการขนส่งทางบกจัดทำบัญชีรายชื่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินและผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการขึ้นทะเบียน และจัดให้มีการทบทวนบัญชีรายชื่อผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

ข้อ ๓๐ การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินให้มีอายุสามปีนับแต่วันขึ้นทะเบียน กรณีที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินจะต่ออายุการขึ้นทะเบียน ให้ยื่นคำขอต่อกรมการขนส่งทางบกภายในเก้าสิบวันก่อนการขึ้นทะเบียนสิ้นอายุ

ข้อ ๓๑ หากปรากฏว่าผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๒๙ วรรคสอง หรือไม่ได้ดำเนินการตรวจประเมินด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง หรือรักษาความลับทางการค้า หรือไม่ได้ปฏิบัติตามหน้าที่ในการตรวจประเมินให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานตามข้อ ๙ วรรคสอง กรมการขนส่งทางบกอาจเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินนั้น

หมวด ๗

การอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอน

ข้อ ๓๒ ผู้ประกอบการขนส่ง หน่วยตรวจประเมินอิสระ และผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินมีสิทธิอุทธรณ์การเพิกถอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่ง การเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจประเมินอิสระ หรือการเพิกถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมิน แล้วแต่กรณี ต่ออธิบดีได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งการเพิกถอน

คำวินิจฉัยของอธิบดีให้เป็นที่สุด

หมวด ๘

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๓ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกก่อนวันใช้บังคับประกาศฉบับนี้ ให้ถือว่าเป็นผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามประกาศฉบับนี้ต่อไปเท่าอายุที่เหลืออยู่ของหนังสือรับรอง

ข้อ ๓๔ กรณีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งที่ได้รับการรับรองอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ใช้มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกตามประกาศข้อ ๑ และหลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามประกาศข้อ ๘ วรรคสอง ท้ายประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่องการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พ.ศ. ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไปจนกว่าหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองนั้นจะสิ้นอายุ

ข้อ ๓๕ ผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ มีสิทธิยื่นคำขอเพื่อให้นำข้อกำหนดของประกาศนี้มาใช้ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งในการประกอบการขนส่งของตน

ให้นำข้อกำหนดในหมวด ๑ มาใช้บังคับแก่การยื่นคำขอตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม

เมื่อกรมการขนส่งทางบกได้รับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งตามประกาศนี้ และออกหนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองฉบับใหม่ให้กับผู้ประกอบการขนส่งที่ยื่นคำขอตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้หนังสือรับรองการให้ใช้เครื่องหมายรับรองฉบับเดิมสิ้นสุดลง

ข้อ ๓๖ ให้ผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการขนส่งทางบกอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินต่อไปได้ โดยให้มีอายุการขึ้นทะเบียนเท่ากับวาระการเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจประเมินที่เหลืออยู่

ข้อ ๓๗ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายพีระพล ถาวรสุภเจริญ)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามประกาศข้อ ๒

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกสำหรับการขนส่งไม่ประจำทาง และการขนส่งส่วนบุคคล มีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ทั้งหมดรวม ๓๙ ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามจำนวน ๒๗ ข้อ และข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินการจำนวน ๑๒ ข้อ

ข้อ	ข้อกำหนด	บังคับ	แนะนำ
๑. ข้อกำหนดด้านองค์กร			
๑.๑	ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	●	
๑.๒	ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน	●	
๑.๓	ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น	●	
๑.๔	ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยงจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง	●	
๑.๕	ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง	●	
๑.๖	ควรมีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ		●
๑.๗	ควรมีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในชั้นสูง เช่น Total Quality Management (TQM) เป็นต้น		●
๑.๘	ควรได้รับการรับรองมาตรฐานการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น ISO ๙๐๐๐ ISO ๑๔๐๐๐ ISO ๓๙๐๐๑ มอก.๑๘๐๐๐ รางวัลทางธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานเฉพาะด้าน เช่น มาตรฐานอาหาร (GMP) มาตรฐานการขนส่งวัตถุอันตราย เป็นต้น		●
๑.๙	ควรเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการขนส่งกับกรมการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่อง		●
๑.๑๐	ควรมีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น		●
๑.๑๑	ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงควรมีความเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก		●
๒. ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติการขนส่ง			
๒.๑	ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้าสำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	●	
๒.๒	ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง	●	
๒.๓	ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยงจุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผล	●	

ข้อ	ข้อกำหนด	บังคับ	แนะนำ
	กระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น		
๒.๔	ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	●	
๒.๕	ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	●	
๒.๖	ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ	●	
๒.๗	ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติ และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	●	
๒.๘	ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ	●	
๓. ข้อกำหนดด้านพนักงาน			
๓.๑	ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง	●	
๓.๒	ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงการแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ	●	
๓.๓	ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำอย่างน้อย ๒ หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับอย่างปลอดภัย การตรวจสภาพและการบำรุงรักษาเบื้องต้น	●	
๓.๔	ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถ อย่างน้อย ๑ กิจกรรมต่อปี	●	
๓.๕	ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน	●	
๓.๖	ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่ที่ตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	●	
๓.๗	ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถให้มั่นใจว่าได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ	●	
๓.๘	ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ สรุปผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	●	
๓.๙	ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	●	
๓.๑๐	ควรมีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดเป็นเวลานาน		●
๔. ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ			
๔.๑	ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	●	

ข้อ	ข้อกำหนด	บังคับ	แนะนำ
๔.๒	ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม	●	
๔.๓	ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน	●	
๔.๔	ควรมีแผนการปรับปรุงหรือติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย		●
๔.๕	ควรมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาสิ่งแวดล้อมของยานพาหนะ เช่น รถเครื่องยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า		●
๕. ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก			
๕.๑	ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	●	
๕.๒	ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	●	
๕.๓	ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและบุคคลภายนอก มีการบันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม		●
๕.๔	ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด		●
๕.๕	ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอยู่เป็นประจำ		●

หลักมาตรฐานในการตรวจประเมินตามประกาศข้อ ๙ วรรคสอง

๑. หลักการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเป็นการสุ่มตรวจสอบหาหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินมั่นใจได้ว่าผู้ขอรับการรับรองมีการกำหนดแผนการทำงาน มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด มีการบันทึกผลการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผนและหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง ให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบและหาหลักฐานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ขอรับการรับรองได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดบังคับแต่ละข้อได้อย่างต่อเนื่อง ประเด็นพิจารณาดังนี้

- ขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงาน
- แผนหรือเป้าหมายการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน
- ผลการปฏิบัติงานตามแผนผู้ประกอบการขนส่ง
- สัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานขับรถ พนักงานสำนักงาน

๒. แนวทางการตรวจประเมินรายข้อกำหนด

แนวทางการตรวจประเมินรายข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีข้อกำหนดต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ทั้งหมดรวม ๓๙ ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามจำนวน ๒๗ ข้อ (แสดงเครื่องหมาย *) และข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินการจำนวน ๑๒ ข้อ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๑. ข้อกำหนดด้านองค์กร		
๑.๑*	ต้องมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร ระบุผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	● มีโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร (Organization Chart) โดยเน้นที่แผนกการขนส่ง และจะต้องมีตำแหน่งหลักๆ ครบถ้วน ● มีชื่อผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยในด้านการขนส่ง ● สุ่มสัมภาษณ์พนักงาน พนักงานจะต้องทราบถึงโครงสร้างองค์กร สามารถระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้
๑.๒*	ต้องมีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งที่ชัดเจน	● มีนโยบายการดำเนินงานด้านการขนส่งให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติ
๑.๓*	ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) เป็นต้น	● มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการอย่างน้อย ๑ เรื่อง เช่น มีการใช้โปรแกรมคำนวณต้นทุนการขนส่ง การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS) ในการบริหารจัดการขนส่ง เป็นต้น

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๑.๔*	ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการกากของเสียจากการประกอบการขนส่ง อันได้แก่ แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง	● มีแนวทางการจัดการแบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว เช่น กำหนดระยะเวลาดำเนินการ บริษัทรับช่วงดำเนินการ เป็นต้น ● กรณีขายยางรถยนต์และ/หรือน้ำมันเครื่องให้แก่ผู้รับซื้อ จะต้องแสดงหลักฐานการรับซื้อ เช่น ใบเสร็จรับเงิน บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับซื้อ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ตลอดกระบวนการว่าไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● กรณีให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการซ่อมบำรุงรถ เช่น การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องโดยศูนย์บริการหรืออู่รถ จะต้องระบุชื่อที่อยู่ของบริษัทหรือห้างร้านที่ดำเนินการ หรือแสดงใบเสร็จรับเงิน ● ประเมินว่าสถานประกอบการ สถานที่จอดรถซ่อมบำรุงมีการจัดการอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้ตรวจประเมินต้องตรวจสอบสถานที่จอดรถ หรือสถานที่ซ่อมบำรุง และหากพบน้ำมันเครื่องรั่วไหล จะต้องยืนยันให้แน่ใจว่าน้ำมันเครื่องไม่ได้ไหลออกสู่แหล่งน้ำหรือคูคลองสาธารณะ
๑.๕*	ต้องมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการรับประกันความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง	● มีการกำหนดขอบเขตที่ผู้ประกอบการรับผิดชอบในการขนส่ง เช่น ใบประกันสินค้า เป็นต้น ● มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ไขในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดความเสียหายของสินค้าจากการขนส่ง ● ในกรณีที่มีความเสียหายของสินค้าจากการขนส่งมีหลายชนิด ให้ยกตัวอย่างความเสียหายของสินค้านั้นอย่างน้อย ๑ ชนิด ● สุ่มตรวจสอบบันทึกรายงานความเสียหายที่แสดงการปฏิบัติที่ชัดเจนในความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น เช่น เอกสารกรมธรรม์ หรือตัวอย่างสัญญาการขนส่งที่แสดงความรับผิดชอบในความเสียหายของสินค้านั้น
๑.๖	ควรมีแนวทางการพัฒนาองค์กรหรือแผนธุรกิจ	● มีแผนการพัฒนาธุรกิจเป็นไปอย่างมีทิศทาง และสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๑.๗	ควรมีแผนการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในขั้นสูง เช่น Total Quality Management (TQM) เป็นต้น	มีแนวทางการบริหารแนวทางการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิผล โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารงานแนวใหม่
๑.๘	ควรได้รับการรับรองมาตรฐานการดำเนินการด้านต่างๆ เช่น ISO ๙๐๐๐ ISO ๑๔๐๐๐ ISO ๓๙๐๐๑ มอก.๑๘๐๐๐ รางวัลทางธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานเฉพาะด้าน เช่น มาตรฐานอาหาร (GMP) มาตรฐานการขนส่งวัตถุอันตราย เป็นต้น	มีการดำเนินงานต่างๆ ให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๑.๙	ควรเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการขนส่งกับกรมการขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่อง	มีการส่งเสริมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสภาวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับจากกรมการขนส่งทางบก
๑.๑๐	ควรมีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์อื่นๆ นอกเหนือจากการขนส่ง เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น	มีบริการเสริมที่มีคุณภาพทางด้านโลจิสติกส์ เช่น บริการคลังสินค้า บริการบรรจุหีบห่อ บริการด้านศุลกากร บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น
๑.๑๑	ที่ตั้งสถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมบำรุงควรมีความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานกิจการเป็นไปอย่างสะดวก	สถานประกอบการ ที่จอดรถ และโรงซ่อมหรืออู่ซ่อมไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียงและโดยรอบ
๒. ข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง		
๒.๑*	ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่ง จนถึงส่งมอบสินค้า สำหรับลูกค้าแต่ละประเภท และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน	- มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจแสดงเป็นแผนผังหรือ Flowchart ที่มีรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนระบุผู้รับผิดชอบดำเนินการ - กรณีทำการขนส่งสินค้าหลายประเภท ให้แสดงขั้นตอนการขนส่งสินค้าอย่างน้อย ๑ ประเภท
๒.๒*	ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง	มีคู่มือปฏิบัติงานขนส่งที่สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนกันทุกคนและทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๒.๓*	ต้องมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียง เป็นต้น	● มีการวางแผนเส้นทางเดินรถขนส่ง มีการพิจารณาข้อมูลเส้นทางต่างๆ เช่น การระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย มีการกำหนดจุดพักรถระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนข้างเคียงได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น ● มีบัญชีเส้นทางเดินรถขนส่งที่มีรายการข้อมูลเส้นทาง เช่น จุดเสี่ยง จุดอันตราย เป็นต้น
๒.๔*	ต้องมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสมที่แสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน	● ตรวจเอกสารหลักฐานที่บันทึกผลการปฏิบัติการขนส่ง มีรายละเอียดที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถ หมายเลขทะเบียนรถ บันทึกเวลาการเดินทาง เวลารับ-ส่งสินค้า เป็นต้น ในหลายกรณีรายละเอียดดังกล่าวปรากฏในใบแจ้งปฏิบัติงานขนส่ง หรือใบรายงานการขนส่ง (Trip report) อยู่แล้ว
๒.๕*	ต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขนส่ง หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	● มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการขนส่งรายเที่ยว รวมถึงข้อผิดพลาดของการทำงาน เช่น จำนวนเที่ยวที่ผิดพลาด จำนวนเที่ยวที่ขนส่งล่าช้า เป็นต้น ● มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อผิดพลาด เพื่อหาสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง ● มีการดำเนินการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง
๒.๖*	ต้องมีมาตรการควบคุมความเร็วและพฤติกรรม การขับรถของพนักงานขับรถ	● มีมาตรการควบคุมความเร็ว เช่น การใช้งานระบบ GPS และมีวิธีการกำกับดูแล
๒.๗*	ต้องมีขั้นตอนการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่าง การขนส่ง มีการซักซ้อมการปฏิบัติ และกำหนด ผู้รับผิดชอบเพื่อบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	● ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น วิธีการปฏิบัติกรณีเกิดอุบัติเหตุ วิธีการแจ้งเหตุแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การช่วยเหลือบาดเจ็บ เป็นต้น ● ต้องมีเอกสารแสดงขั้นตอนการปฏิบัติอยู่ประจำที่รถขนส่งทุกคัน มีหมายเลขโทรศัพท์และชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ● มีการฝึกและซักซ้อมการปฏิบัติอยู่เสมอ

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๒.๘*	ต้องมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของอุบัติเหตุ สาเหตุการเกิด และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำ	- มีการบันทึกเหตุ และสอบสวนเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ - กรณีไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ จะต้องมีแบบฟอร์มเปล่า เพื่อให้พร้อมใช้งานในกรณีจำเป็น - กรณีที่เคยเกิดอุบัติเหตุ ต้องมีการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขมิให้เกิดเหตุซ้ำ
๓. ข้อกำหนดด้านพนักงาน		
๓.๑*	ต้องมีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง	- มีขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถและพนักงานด้านการขนส่ง เก็บประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม - กรณีที่ไม่มีข้อกำหนดขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้พิจารณาจากแฟ้มประวัติพนักงานว่ามีขั้นตอนคุณสมบัติของพนักงาน และวิธีการสอบเข้าทำงาน ประกอบเป็นขั้นตอนแทนได้ - กรณีไม่มีการรับพนักงานใหม่ จะต้องมีการแฟ้มประวัติของพนักงานปัจจุบัน
๓.๒*	ต้องมีกฎระเบียบการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานรวมถึงการแต่งกายของพนักงานขับรถ กำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม ประกาศให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ	มีกฎระเบียบการทำงานสำหรับทุกตำแหน่งงาน มีรายละเอียดเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดประจำปี รวมถึงบทลงโทษหากกระทำความผิด พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๓*	ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการขนส่งเป็นประจำ อย่างน้อย ๒ หลักสูตรต่อปี ได้แก่ การขับขี้อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพ และการบำรุงรักษารถเบื้องต้น	- ต้องมีแผนการอบรมพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ เรื่องต่อปี ได้แก่ การขับขี้อย่างปลอดภัย การตรวจสภาพ และการบำรุงรักษารถเบื้องต้น - พิจารณาตามแผนการอบรมที่กำหนด หาก ณ วันตรวจประเมินถึงกำหนดระยะเวลาดำเนินการไปแล้ว จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการอบรม เช่น รูปถ่าย หรือรายชื่อการลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม ประวัติการอบรมของพนักงานแต่ละคน
๓.๔*	ต้องมีการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้แก่พนักงานขับรถอย่างน้อย ๑ กิจกรรมต่อปี	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เช่น การมีสวัสดิการแก่พนักงาน การแข่งขันทักษะการขับรถ การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน เป็นต้น
๓.๕*	ต้องมีการเก็บรักษาประวัติพนักงาน และจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน	- มีแฟ้มประวัติการทำงาน of พนักงานแต่ละคน - มีบัญชีรายชื่อพนักงานขับรถที่เป็นปัจจุบัน

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๓.๖*	ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานขับรถ อย่างน้อยตามรายการและความถี่การตรวจตามช่วงอายุที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	● มีผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานขับรถประจำปี อย่างน้อยตรวจโรคและดำเนินการตรวจตามระยะเวลาความถี่ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ● กรณีรับการตรวจประเมินในช่วงปีแรกของการประกอบการขนส่ง จะต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานขับรถไปแล้ว ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๓๐ ของพนักงานขับรถทั้งหมด
๓.๗*	ต้องมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของพนักงานขับรถทำให้มั่นใจว่าได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ	● มีแผนจัดการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถแต่ละคน หรือมีมาตรการตรวจสอบชั่วโมงทำงานของพนักงานขับรถมิให้ขับรถต่อเนื่องเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และมั่นใจได้ว่าพนักงานขับรถมีการพักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ มีความพร้อมขับรถได้อย่างปลอดภัย
๓.๘*	ต้องมีการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถโดยใช้เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ สรุปผลการตรวจ และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	● มีการตรวจแอลกอฮอล์ด้วยเครื่องตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการขนส่งเป็นไปด้วยความปลอดภัย ● จะต้องแสดงหลักฐานรวมถึงความถี่ในการตรวจ ทั้งนี้ ควรดำเนินการสุ่มตรวจอย่างน้อยทุก ๓ เดือน ● มีมาตรการจัดการและลงโทษอย่างเหมาะสมในกรณีที่ตรวจพบแอลกอฮอล์
๓.๙*	ต้องมีการตรวจการใช้สารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลการตรวจสารเสพติด และมีมาตรการดำเนินการอย่างเหมาะสม	● มีการสุ่มหาตรวจสารเสพติดในพนักงานขับรถเป็นประจำ หรือให้ตรวจเลือดเพื่อหาสารเสพติดในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ● มีมาตรการลงโทษกรณีตรวจพบสารเสพติด
๓.๑๐	ควรมีกฎระเบียบเข้มงวดในการห้ามติดเครื่องยนต์ขณะจอดเป็นเวลานาน	● มีการตรวจสอบการจอดติดเครื่องยนต์ และมีบทลงโทษอย่างเหมาะสม

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๔. ข้อกำหนดด้านยานพาหนะ		
๔.๑*	ต้องมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงหรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิงของรถรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	- มีบันทึกการจ่ายน้ำมันหรือเชื้อเพลิงสำหรับรถแต่ละคัน วิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง - ในกรณีใช้วิธีการเหมาจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมัน การตรวจประเมินให้พิจารณาจากหลักฐานบันทึก การจ่ายน้ำมันหรือค่าน้ำมันที่จ่ายเปรียบเทียบกับระยะทางขนส่ง และผู้ประกอบการต้องแสดงให้เห็นว่าได้คำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง
๔.๒*	ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนการเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและ/หรือตามระยะทาง และดำเนินการอย่างเหมาะสม	- มีการตรวจความพร้อมของรถทุกวันก่อนออกเดินทาง - มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามกำหนดระยะเวลาหรือระยะทาง เช่น ตารางวันที่จะต้องเข้าทำการเปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ตามระยะ ๑๐,๐๐๐ กิโลเมตร เป็นต้น - เก็บผลการตรวจสภาพความพร้อมประจำวัน และผลการบำรุงรักษารถแต่ละคันอย่างเป็นระบบ
๔.๓*	ต้องมีการจัดทำประวัติการซ่อมแซมและบำรุงรักษารถรายคัน	มีการบันทึกประวัติการซ่อมแซมรถรายคัน
๔.๔	ควรมีแผนการปรับปรุงหรือติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย	มีแผนการปรับปรุงรถ หรือมีการติดตั้งอุปกรณ์เสริมเพื่อความปลอดภัย เช่น ระบบเบรก ABS การใช้ระบบหน่วงความเร็วของรถ เป็นต้น
๔.๕	ควรมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาสิ่งแวดล้อมของยานพาหนะ เช่น รถเครื่องยนต์ไฮบริด หรือรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า	มีการใช้รถยนต์ติดตั้งเครื่องยนต์ที่เป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อมได้มาตรฐานสากล เช่น เครื่องยนต์ดีเซลตามมาตรฐาน Euro หรือเครื่องยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
๕. ข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก		
๕.๑*	ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	มีระบบการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น แฟ้มบันทึกรายชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
๕.๒*	ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการบริการขนส่ง และทำการวิเคราะห์ผลเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน
๕.๓	ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและบุคคลภายนอก มีการบันทึกและเก็บรักษาอย่างเหมาะสม	มีช่องทางให้ลูกค้าและบุคคลภายนอกได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น Call Center หรือเว็บไซต์ศูนย์บริการลูกค้า เป็นต้น

ข้อ	ข้อกำหนด	แนวทางการตรวจประเมิน
๕.๔	ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	● มีข้อมูลของผู้รับสินค้าปลายทางซึ่งอาจเป็นลูกค้าของผู้ว่าจ้างขนส่ง เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงตามความต้องการและได้รับความพอใจสูงสุด
๕.๕	ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอยู่เป็นประจำ	● มีการประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้างขนส่งเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงานเพื่อรับทราบความต้องการของลูกค้า