คู่มือการปฏิบัติงาน
พนักงานขับรถยนต์

รวบรวมโดย

งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูด

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ ได้จัดทำขึ้น สำหรับพนักงานขับรถยนต์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานขับรถยนต์ การให้บริการ รวมถึงความรู้ในหน้าที่ และส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานได้อย่างสะดวก รวมถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในระบบงานเครื่องยนต์ วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป แนวทางการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการ ของพนักงานขับรถยนต์ได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ความต้องการของผู้ใช้ บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการ รวมถึงความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถยนต์ ได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด

คู่มือเล่มนี้ ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ รายละเอียด และขั้นตอนการขับรถยนต์ และการดูแลรถยนต์ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไม่มากก็น้อย หากมีความผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที นี้

งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูด

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ **ก**

สารบัญ **ข**

คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์ **๑-๘**

- การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน
- การเตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงานเรียบร้อย
- ระเบียบปฏิบัติงาน
- วิธีปฏิบัติงานของการตรวจสอบรถก่อนใช้งานของพนักงานขันรถยนต์ อบต.หัวเมือง ๔
- ข้อควรระวัง
- ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่
- แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ
- ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน
- การเรียนรู้ปัญหาเบื้องตันที่พบและแกไข
- วิธีเพื่อการขับรถอย่างถูกวิธีและประหยัดน้ำมัน
- การล้างรถด้วยตัวเองอย่างถูกวิธี

ภาคผนวก

- เอกสารที่เกี่ยวข้อง

คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์

คู่มือปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถได้จัดทำขึ้น สำหรับพนักงานขับรถเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานขับรถ การให้บริการ รวมถึงความรู้ในหน้าที่และส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์ ในระบบงาน ระบบเครื่องยนต์ วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป แนวทางการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการ ของพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการ รวมถึงความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถด้อย่างถูกต้องและดีที่สุด

การขับรถเป็นหนึ่งของทักษะที่มีประโยชน์มากที่สุด แต่ก่อนที่จะเริ่มขับได้ ควรระลึกไว้ว่า การขับรถบนท้องถนน ถือเป็นอภิสิทธิ์ร่วมกันทางกฎหมาย ไม่ใช่สิทธิส่วนบุคคล ดังนั้น คุณควรรู้จักมีความรับผิดชอบก่อนที่จะสตาร์ทเครื่องออกไป กฎและระเบียบต่างๆ ของการขับรถนั้น ต้องปฏิบัติดังนี้

➢จัดวางตำแหน่งต่างๆ ให้ตี ก่อนออกรถ ควรขยับกระจกมองหลังและด้านข้าง รวมถึงปรับที่นั่งให้เหมาะกับตัวเองที่สุด การทำเช่นนี้ก่อนออกรถ ย่อมดีกว่าทำในขณะกำลังขับ เพื่อความปลอดภัยของคุณเองโดยตรวจสอบสิ่งต่างๆ ดังนี้ ลองมองกระจกด้านข้างและกระจกมองหลัง จากนั้นปรับให้อยู่ในมุมที่เห็นรถทั้งสองข้างและข้างหลังได้ชัดเจนที่สุด อย่าไปขยับกระจกเอาตอนกำลังขับ เพราะจะเสียสมาธิได้ง่ายศึกษากฎระเบียบของพื้นที่ ๆ

➢ตรวจเช็ครถให้มั่นใจก่อนขับ. ควรสภาพร่างกายและรถให้พร้อมเสมอ โดยคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

๑. คาดเข็มขัดนิรภัย แม้ว่าในบางประเทศหรือบางพื้นที่ อาจไม่เข็มงวดเรื่องนี้มากนักแต่ควรคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งให้เป็นนิสัย เพื่อจะได้ไม่ถูกจับปรับ และที่สำคัญ เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุรถชน
๒. เช็คไฟบนหน้าปิด ตรวจสอบให้ดีว่า รถพร้อมวิ่งและไม่มีสัญญาณไฟใดๆ บนหน้าปัดแจ้งเตือนให้ซ่อมหรือแก้ไขก่อน
๓. ปรับที่นั่งให้ถนัด นั่งให้สบาย และลองเหยียบเบรก/คันเร่งให้ถนัดมากที่สุดรวมถึงมุมมองต่างๆ ด้วย
๔. กฎบางอย่างที่คนทั่วไปรู้กันดีอยู่แล้ว ก็มีอย่างเช่น: หยุดหรือชะลอรถให้คนข้ามถนน ปฏิบัติตามสัญญาณจราจร ขับในความเร็วที่กำหนด และคาดเข็มขัดนิรภัย

➢ขจัดสิ่งรบกวน เพื่อความปลอดภัย ควรขจัดสิ่งรบกวนขณะขับขี่ออกไปให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้มันมาขัดขวางสมาธิในการขับรถบนท้องถนน เช่น สิ่งต่อไปนี้

๑. อย่าไปสนใจโทรศัพท์มือถือ ห้ามแชทหรือส่งข้อความใดๆ หาใครก็ตาม ในขณะกำลังขับขี่ พยายามจอดหรือคุยให้เสร็จก่อนที่จะขับออกไป หรือคุยทีหลังก็ได้ คุณอาจจะปิดโทรศัพท์ไปเลยก็ดีในขณะขับขี่
๒. เปิดเพลงหรือวิทยุเบาๆ หน่อย เพลงเบาๆ ฟังสบาย จะช่วยให้โฟกัสได้ดีกว่า

๑. การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานขับรถส่วนใหญ่นั้น จะแบ่งตามภาระงานและความรับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น ๖ หลักเกณฑ์ใหญ่ ๆ คือ

๑.๑ ทางด้านบุคลากร

-การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

-การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

-การเตรียมความพร้อมทางด้าน ระบบงานเอกสาร และแบบฟอร์ม

การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

-การพักผ่อนให้เพียงพอ

-ไม่ดื่มหรือเสพสิ่งมีนเมาหรือยาเสพติด

-ไม่เป็นผู้สายตาบอดสีหรือพิการในการได้ยิน

-หน่วยงานต้องมีการเตรียมบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน

-ต้องมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีรวมถึงรวมถึงการให้บริการต่อผู้ใช้บริการและแนวทางการพัฒนาได้ดี

-ต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปีและส่งผลตรวจต่อหน่วยงาน

การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

-มีจิตใจยิ้มแย้มแจ่มใส

-ขจัดความเครียดทิ้งไปโดยวิธีต่างๆ

-ไม่คิดอคติต่องานที่ทำ

-ทำใจยอมรับฟังความคิดผู้อื่น คิดไตร่ตรองและหาวิธีแก้ไขในสิ่งผิด

-มีคดีที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงคุณธรรมจริยธรรม

การเตรียมความพร้อมทางด้านระบบเอกสาร

-ต้องศึกษาเอกสารมอบหมายการใช้รถในเบื้องตันเสมอ

-ต้องเตรียมสำเนาเอกสารที่สำคัญ เช่น สำเนาใบอนุญาตขับขี่ สำเนาบัตรประชาชน

-บันทึกตารางการใช้รถประจำวัน

๑.๒ ทางด้านพาหนะที่ใช้

-ความพร้อมของยานพาหนะ

-ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

ดังนั้นการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานมีความสำคัญ และจำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถดังนี้

ความพร้อมของยานพาหนะ

ยานพาหนะที่ใช้จะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพเครื่องยนต์และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยในการให้บริการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงเหตุการณ์เฉพาะหน้าก่อนถึงมือผู้ชำนาญการหรือศูนย์บริการ รวมถึงการตรวจเช็ครถประจำวันจะเป็นตัวช่วยในการเตรียมความพร้อมของรถได้ดี รวมถึงตัวผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเรียนรู้ถึงรถที่จะนำไปใช้หรือสมรรถนะของรถและขีดจำกัดของรถในอัตราการ

เร่งและการบรรทุกจึงมีความจำเป็นมากสำหรับข้อมูลพื้นฐาน จะเป็นสิ่งที่ดีต่อการพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องจะเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และตัวของยานพาหนะ

ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

การทำงานที่จะประสบผลสำเร็จได้ ย่อมมาจากการวางแผนที่ดีสภาพแวดล้อมที่ดีหรือการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องย่อมทำให้งานไปได้ด้วยดี การเลือกใช้ยานพาหนะที่ถูกกับสภาวะการสภาพภูมิประเทศ อากาศ ฤดู การบรรทุก หรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานได้ดี หากเลือกใช้ยานพาหนะที่ไม่เหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีปัญหาหรืออุปสรรคมากกว่าการกำหนดหรือศึกษาการวิธีการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยในการดำเนินงานได้ดีกว่าการใช้รถที่ผิดประเภทหรือการใช้รถที่ไม่ถูกวิธีไม่ถูกต้องตามสภาพรถที่ได้มา

๒. การเตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงานเรียบร้อย

๑. ตรวจเช็คสภาพรถให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

๒. หากตรวจพบว่ารถมีปัญหาให้รีบแก้ไขในเบื้องต้น หรือแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบในทันท่วงที

๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้นำรถไปเติมน้ำมันเชื้อเพลิงทันที เพื่อเตรียมพร้อมในการใช้รถในวันต่อไป

๔. ทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกให้สะอาดเรียบร้อย พร้อมใช้งานในวันต่อไป

๕. ลงบันทึกการใช้รถประจำวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๓. ระเบียบปฏิบัติงาน

พนักงานขับรถต้องปฏิบัติตัวตามระเบียบปฏิบัติดังนี้

๑. ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับภาระงานหรือตามที่หน่วยงานกำหนด

๒. ไม่ไว้หนวดเครา ยาวรกลุงลัง ไม่ไว้ผมยาว

๓. ไม่ดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ หรือสารเสพติด

๔. ไม่มาทำงานสายหรือขาดงานโดยพละการ

๕. ต้องมาทำงานก่อนเวลาอย่างน้อย ๒๕ นาทีเพื่อเตรียมความพร้อมของรถ

๖. ดูแลรถทุกเช้าก่อนออกปฏิบัติงาน

๗. ตรวจเช็ครถทุกเช้า ดามขั้นตอนปฏิบัติและบันทึกในตารางตรวจเช็ครถ

๘. ตรวจเช็คอุปกรณ์ในรถและนอกรถให้พร้อมใช้งาน

๙. ศึกษาข้อมูลในการเงินทางหรือเส้นทางในการเดินทาง ทางเอก ทางโท

๑๐. ศึกษาข้อมูลของงาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสะดวกในการเดินทาง

๑๑. เตรียมรถให้พร้อมใช้งานกับลักษณะงาน

๑๒. ตรวจเช็คอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการเดินทาง

๑๓. พนักงานต้องไปถึงที่หมายในการเดินทางอย่างน้อย ๓๕ นาที

๑๔. ไม่แสดงออกถึงอาการที่ไม่พอใจ

๑๕. พูดจากับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

๑๖. รับ-ส่ง ผู้โดยสารด้วยความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย

๑๗.ทำความสะอาดรถก่อนออกบริการ และเสร็จสิ้นงานบริการ

๑๘.สรุปรายงานการเดินทางเสมอแม้ไม่มีปัญหาในการเดินทางหรือมีปัญหาก็สามารถ

๔.ขั้นตอนปฏิบัติงานของการตรวจสอบรถก่อนใช้งานของพนักงานขับรถยนต์ เทศบาลตำบลกรูด

๑. เช็คความสะอาดของรถทั้งภายในภายนอก

๒. เช็คลมยางหกล้อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน

๓. ตรวจเช็ค แผงควบคุม อุปกรณ์ต่างๆ ระบบเบรก ระบบช่วงล่างต่างๆ ระบบไฟสัญญาณต่างๆ

๔. ศึกษาเส้นทางหรือวางแผนการเดินทางตามที่ผู้ปังคับบัญชาสั่ง

๕. เช็คไมค์ก่อนและหลังการใช้รถโดยการจดบันทึกในสมุดบันทึก

๖. เสร็จจากการใช้รถแล้วควรเช็คเรื่องน้ำมันเชื้อเพสิง ความสะอาดความเรียบร้อยของรถเพื่อการใช้งานวันต่อไป

๕.ข้อควรระวัง

๑. ระหว่างเครื่องยนต์ทำงานระวังอย่าให้เสื้อผ้าหรือร่างกายอุปกรณ์เข้าไกใบพัดหรือสายพานขับเครื่องยนต์

๒. พยายามอย่าแตะต้องตัวเครื่องที่ขับขี่เพราะมีความร้อนสูง

๓. อย่าเปิดฝาหม้อน้ำขณะเครื่องยนต์ร้อนอาจเกิดอันตรายต่อร่างกาย

๔. เมื่อเติมน้ำมันเบรกและหกแล้วให้รีบล้างน้ำสะอาดทันทีเพื่อป้องกันการกัดกร่อนของน้ำมัน

๕. อย่าดำเนินการเองเพื่อระบบเครื่องยนต์ผิดปกติจากภายในเครื่อง ควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหัวหน้างานตามสายงานรับทราบเพื่อเข้าศูนย์บริการ

๖. ความรู้เบื้องดันในการขับขี่

๑.การขับขี่ในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะกลางวันทัศนะวิสัยในการมองเห็นชัดเจนและกว้างขึ้น สามรถมองเห็นการชับขีในบริเวณกว้างและในระยะใกลั ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะพบในการใช้รถใช้ถนนที่ไม่ถูกกฎจราจรเช่น จอดในที่ห้ามจอด กระทำผิดกฎหมายโดยไม่ทำตามป้ายบอกหรือห้ามไม่สนใจกฎหมายจราจร ซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งมาก ส่วนในเวลากลางคืนการมองเห็นจะอยู่ในระยะจำกัดจึงไม่ควรใช้ควรเร็วมากและเมื่อเกิดอาการง่วงนอนไม่ควรจะฝืนขับ หาที่จอดในที่ปลอดภัยเพื่อพักผ่อน ก่อนออกเดินทางต่อจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้ หากมีผู้ร่วมเดินทางให้รับทราบถึงปัญหาที่เกิด

๒.การขับขี่ในชุมชน ซึ่งเป็นที่พลุกพล่านของพาหนะและผู้คนจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ พยายามอย่าใช้ความเร็วในการเดินทางและคอยดูยานพาหนะที่ออกมาตามตรอก ซอย เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และจอดรถให้ชิดขอบทางมากที่สุด

๓.การขับขี่ในชนบท ปริมณฑลหรือต่างอำเภอ ซึ่งไม่ค่อยจะมียวดยานพาหนะพลุกพล่านและเป็นเส้นทางคดเคี้ยวหรือแคบ ข้อควรระวังคือสัตว์เลี้ยง เกวียน และคนเสี้ยงสัตว์ จึงไม่ควรใช้ความเร็วมากนักและมักจะไม่มีป้ายบอกเส้นทางหรือป้ายเดือนในการขับขี่

๔.การขับขี่ในสภาวะฝนตกหรือน้ำท่วม ในกรณีฝนตกต้องระวังถนนสื่น การใช้ความเร็วในช่วงฝนตกที่อยู่ในเส้นทางที่คดเสี้ยว ลาดชันโอกาสเกิดอุบัติเหตุมีมากหากเป็นรถที่ขับเคลื่อนระบบ ๔ ล้อ ควรปรับระดับขับเคลื่อนไปที่ ๔x๔ เพื่อเป็นการยึดเกาะถนนจะช่วยยึดเกาะฟื้นผิวถนนดีขึ้น ในกรณีน้ำท่วมขังควรดูว่าเหมาะสมกับการลุยผ่านน้ำท่วมขังหรือไม่ และจะเป็นผลกระทบต่อระบบไฟฟ้าเครื่องยนต์หรือไม่ สมรรถนะของรถเหมาะสมที่จะขับในสภาพนั้นหรือไม่ ในทางที่ดีหาเส้นทางที่เกิดน้ำท่วมขังได้ควรหลีกเสี่ยง

๕.การขับขี่ที่เป็นฝุ่น ควรตรวจสอบน้ำตกระจกและที่ยึดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีหรือไม่ ซ่อมแซม ปรับปรุงก่อนออกเดินทาง รวมถึงสภาพดอกยางของรถ แรงตันลมยางด้วยจะช่วยลดการเกิดการลื่น และการยึดเกาะ ไม่ควรใช้ความเร็วในทางที่มีฝุ่นมากๆ หรือพื้นผิวที่มีฝุ่นหนา ใช้ระบบ ๔x๔ เพื่อช่วย ในการยึดเกาะในอัตราความเร็วที่เหมาะสม

๖.การขับขี่ที่มีความสาดชันและภูเขา ควรตรวจสภาพเครื่องยนต์รถและสมรรถนะของรถที่เหมาะสมกับงานและการบรรทุกตรวจสอบดอกยาง ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับงาน ใช้ความเร็วต่ำหรือใช้ระบบ ๔x๔ เพื่อช่วยแรงขับเคลื่อนและการยึดเกาะทิ้งระยะห่างจากรถตันหน้าให้พอประมาณเพื่อลดอุบัติเหตุ เมื่อเกิดการเบรกแบบกะทันหัน และไม่ขับ

๗.การขับขี่บนถนนทางหลวงหรือทางด่วน, ทางต่างระดับ ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด ทิ้งระยะห่างจากรถคันหน้าให้พอประมาณเพื่อลดอุบัติเหตุ เมื่อเกิดการเบรกแบบกะทันหัน และไม่ขับขี่แบบแซงซ้าย แซงขวา ปฏิบัติตามกฎจราจรที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

๘.ศึกษาข้อมูลของรถแต่ละคัน ข้อมูลค้านเทคนิค เครื่องยนต์ ระบบไฟ สิ่งอำนวยความสะดวก สมรรถนะของรถให้เหมาะสมกับงานรวมถึงวิชีบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข เมื่อเกิดสัญลักษณ์ขึ้นที่หน้าปัดรถยนต์ ทำการแก้ไขหรือเข้าศูนย์บริการ

๙.การเสือกใช้รถได้อย่างถูกต้องและเหมาะลมกับการใช้งานของรถแต่ละคัน

๑๐.เรียนรู้วิธีการตรวจเช็คของระบบพาหนะในแต่ละคันได้ในเบื้องต้นและศึกษาข้อมูลในคู่มือรถ ของแต่ละคัน รวมถึงการบำรงรักษารถแต่ละดัน

๑๑.อย่าเพิ่มเติมหรือตัดแปลงเครื่องยนต์ อาจทำความเสียหายต่ออระบบการทำงานของเครื่องยนต์ ควรปรึกษาศูนย์บริการก่อนกระทำการใด ๆ ต่อระบบเครื่องยนต์หรือระบบอื่น ๆภายในรถ

๑๒.ห้ามกระทำการใดๆ กับรถยนต์ เครื่องยนต์ ระบบต่างๆของรถยนต์ ที่อยู่ในระยะประกันหากเกิดความเสียหายทางศูนย์บริการจะไม่รับผิดชอบ ต่อการกระทำดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือสิ่งผิดปกติ ให้นำรถเข้าศูนย์บริการทันที

๑๓.ศึกษากฎหมายการจราจรเบื้องดัน

๗. แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการบริการให้เกิดความพึงพอใจและอยากใช้บริการอีก

๑. ต้องมีใจรักในการ ทุ่มเท สมัครใจ เสียสละ ใจรักในงาน

๒. มีความรู้ในงานที่บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้

๓. มีความช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการ

๔. มีความกระตือรือร้นในการบริการ

๕. มีกริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้นริการ

๖. มีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการอยู่เสมอ

๗. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีทัศนคติต่อการบริการ

๘. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

๘. ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน

พนักงานขับรถต้องเรียนรู้ถึงระบบงานของหน่วยงานของตนเพื่อจะได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง อาจจะแบ่งเป็นประเภทงานต่างๆ เช่น

๑. ระบบงานด้านสายงานผู้บังคับบัญชา

๒. ระบบงานต้านเอกสาร

๓. ระบบงานด้านพัฒนาคุณภาพ

๔. ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆหรือผู้ใช้บริการ

๙. การเรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแก้ไข

เมื่อพนักงานขับรถใดทำการตรวจเช็ครถทุกเช้าก่อนออกปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นและได้ลงในใบตรวจเช็ดรถแล้ว หากทำการแก้ไขได้หรือต้องส่งเข่าศูนย์บริการตามลำดับขั้นตอนซึ่งทำง่ายๆ ดังนี้

๑. ตรวจเช็ครถประจำวัน

๒. ลงในบันทึกการใช้รถ

๓. เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้ปังคับบัญชาการตามลำดับ

๔. รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ

๕. นำรถเขศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม

๖. เมื่อรถซ่อมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑๐. วิธีเพื่อการขับรถอย่างถูกวิธีและประหยัดน้ำมัน

๑. ไม่ควรเร่งเครื่องยนต์ก่อนการออกรถ

๒. ทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพสิงโดยไม่จำเปน

๓. ไม่ควรติดเครื่องยนต์ระหวางจอดรอคอย

๔. ติดเครื่องโดยจอดอยู่กับที่ ๕ นาทีจะทำใหสิ้นเปลืองน้ำมัน ๓๐๐ ซีซี. และเกิดไอเสียที่เปนอันตรายต่อสุขภาพ

๕. ขับรถด้วยความเร็วคงที่อัตราความเร็วที่หมาะสมคือ ๘๐ กิโลเมตร ต่อชั่วโมง

๖. ใช้เกียร์ให้สัมพันธ์กับความเร็ว

๗. เพื่อป้องกันไม่ให้กำลังเครื่องยนต์ตกและไม่เกิดการเปลืองน้ำมัน

๘. ไม่บรรทุกสิ่งของเกินพิกัด

๙. หากบรรทุกน้ำหนักเกิน ๕๐ กิโลกรัมน้ำมันที่มีอยู่จะวิ่งตระยะทางสั้นลง ๑ กิโลเมตรต่อ ๒ ลิตร เป็นการสิ้นเปลืองน้ำมัน

๑๐. เปิดเครื่องปรับอากาศตามความจำเป็น

๑๑. เครื่องปรับอากาศทำงานได้โดยอาศัยพลังงานจากน้ำมันด้วย และยิ่งปรับให้เย็นมากเกินความจำเป็นก็องสิ้นเปลืองน้ำมัน

๑๑. การล้างรถด้วยตัวเองอย่างถูกวิธี

๑.ควรใช้น้ำยาล้างสำหรับรถเท่านั้น เพราะจะไม่มีสารเคมีรุนแรงที่เป็นภัยต่อสิรถ

๒.ฉีดน้ำไล่คราบสกปรก การฉีดน้ำใส่สิ่งสกปรก ควรฉีดน้ำจากด้านบนลงมาด้านล่างด้วยน้ำเย็นเพื่อให้เศษฝุ่น หรือสิ่งสกปรกที่ติดอยู่บนรถเราอ่อนตัวลง

๓.การล้างจากหลังคารถไล่ลงมาทางด้านข้างรถ เมื่อเริ่มต้นล้างจากหลังคารถลงมาทางด้านข้างแล้ว บริเวณกระจกรถยนต์ และตามขอบต่างๆ ควรใช้ผ้าสำสี เช็ดทำความสะอาด ไม่แนะนำให้ใช้ ฟ อง น้ำล้างรถเพราะฟองน้ำล้างรถอาจจะมีเศษเม็ดทรายติดอยู่ตามตามรูพรุนของฟองน้ำ ซึ่งเศษพวกนี้ อาจจะทำให้เกิดรอย

๔.ไม่ควรปล่อยให้น้ำยาล้างรถแห้ง เมื่อเราล้างทำความสะอาดตรงส่วนนั้นเสร็จแล้ว ควรจะล้างด้วยน้ำเปล่าทันที ก่อนที่จะไปล้างจุดอื่นต่อ เมื่อล้างเสร็จทุกจุดแล้ว ควรล้างด้วยน้ำเปล่าอีกครั้งทั้งคัน

๕.หากพบรอยเปื้อนหรือคราบ ในจุดนี้หากล้างทำความสะอาดแล้ว ยังพบรอยเปื้อนหรือคราบ ควรใช้น้ำยาขจัดรอยเปื้อนทันที ซึ่งน้ำยาที่ใช้ควรเป็นน้ำยาชัดรอยเปื้อนสำหรับรถโคยเฉพาะเช็ดรถให้แห้งทันที หลังจากที่ล้างเสร็จทำความสะอาดหมดทุกขั้นตอนแล้ว ควรเช็ดทำความสะอาดให้แห้งโดยทันที เพื่อป้องการการเกิดคราบน้ำ และฝุ่นที่จะมาเกาะที่ฟื้นผิวของสิรถยนต์เรา

<u>ข้อหลีกเลี่ยงที่ไม่ควรทำในการล้างรถ</u>

๑.ไม่ควรล้างรถล้างรถกลางแดด เพราะการล้างกลางแดด จะให้น้ำแห้งเร็ว จนทำให้เช็ดไม่ทัน อาจจะทำให้เกิดคราบน้ำได้

๒.ไม่ควรล้างรถตอนเย็นหรือค่ำ ในล้างรถช่วงเย็นหรือมีต อาจจะทำให้เกิดสนิมขึ้นได้ในจุดที่เราเช็ดทำความละอาดไม่แห้ง

๓.ไม่ควรใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดทำความสะอาดรถแทนการล้างรถ เพราะเศษเม็ดทรายอาจจะติดที่ผ้า จะทำให้เกิดรอยขีดข่วนที่รถยนต์ของเราได้

๔.ไม่ควรใช้ผงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน มาล้างรถยนต์ เพราะสารที่อยู่ในผงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน อาจจะทำลายสิรถของเราได้

๕.ไม่ควรใช้ไม้ขนไก่หรือแปรงปัดฝุ่น เพราะจะทำให้ลากฝุ่นหรือเศษเม็ดทราย ไปมาอาจทำให้เกิดรอยขีดข่วนได้เช่นกัน

ภาคผนวก

****การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์****

➢ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานขันรถยนต์เทศบาลตำบลกรูด ใน ๑ วัน โดยจะเริ่มตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น ดังนี้

☞เช็คระยะไมล์ก่อนว่ามีการใช้งานนอกเหนือจากที่ได้บันทึกไว้หรือเปล่า

☞เช็คความสะอาดของรถทั้งภายในภายนอก

☞เช็คลมยางทุกล้อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน

☞ตรวจเช็ค แผงควบคุม อุปกรณ์ต่างๆ ระบบเบรก ระบบช่วงล่างต่างๆ ระบบไฟสัญญาณต่างๆ

☞ทำหน้าที่ขับรถยนต์ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

➢กลับถึงเทศบาลตำบลกรูด จดบันทึกเลขเช็คไมล์ลงในสมุดบันทึก

☞เช็คน้ำมันเชื้อเพลิง และความสะอาดความเรียบร้อยของรถเพื่อการใช้งานวันต่อไป

ตารางการปฏิบัติงานรถยนต์ส่วนกลางประจำสัปดาห์

วัน	ช่วงเช้า	ช่วงบ่าย	หมายเหตุ
จันทร์	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี/ตรวจเช็คความเรียบร้อยของรถยนต์ส่วนกลาง	
อังคาร	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสือพื้นที่ตำบลกรูด -ช่วยเหลืองานต่างๆ ในสำนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสือพื้นที่ตำบลกรูด -ช่วยเหลืองานต่างๆ ในสำนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย	
พุธ	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี/ตรวจเช็คความเรียบร้อยของรถยนต์ส่วนกลาง	
พฤหัสบดี	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสือพื้นที่ตำบลกรูด -ช่วยเหลืองานต่างๆ ในสำนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสือพื้นที่ตำบลกรูด -ช่วยเหลืองานต่างๆ ในสำนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย	
ศุกร์	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-เตรียมเอกสาร /ส่งหนังสืออำเภอกาญจนดิษฐ์/จังหวัดสุราษฎร์ธานี/ -ล้างรถ ตรวจเช็คความเรียบร้อยของรถยนต์ส่วนกลาง	

แผนการใช้รถยนต์ส่วนกลาง

☞ทะเบียน กง 5548 สฎ☜

-เข้าเมือง ส่งเอกสารต่าง ๆ

วันจันทร์ / วันพุธ / วันศุกร์

☞ทะเบียน กร 579 สฎ☜

-ส่งเอกสารต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบลกรูด

วันอังคาร / วันพฤหัสบดี