

คู่มือการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถขนคน



สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย แนวทางการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถ การตรวจเช็คสภาพรถก่อนใช้งาน การแต่งกาย การปฏิบัติตนระหว่างการปฏิบัติ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน แนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการของพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการและความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับการอนุเคราะห์ข้อมูลจาก กลุ่มอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเผยแพร่เมื่อ 31 มกราคม 2561

สำนักสิ่งแวดล้อม
กรุงเทพมหานคร

สารบัญ

	หน้า
การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	1
1. ด้านบุคลากร	1
2. ด้านยานพาหนะที่ใช้	6
ระเบียบปฏิบัติที่พนักงานขับรถต้องปฏิบัติ	7
วิธีปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติงาน	8
ระบบเครื่องยนต์ และการดูแลรักษา	12
การดูแลรักษาช่วงล่าง	13
ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่	13
เรียนรู้ ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแก้ไข	17
การตรวจรถยนต์ประจำวัน	18
ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับยานพาหนะเกิดอุบัติเหตุได้รับความเสียหาย	19
รักรถ...ตรวจเช็คครถอย่างสม่ำเสมอ	20
บันทึกการบำรุงรักษา	20

การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานขับรถยนต์ จะแบ่งตามภาระงานและความรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน

1. ด้านบุคลากร (พนักงานขับรถยนต์)

1.1 การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

- พักผ่อนให้เพียงพอ
- ไม่ดื่มหรือเสพสิ่งมีนเมาหรือยาเสพติด
- ไม่เป็นผู้สายตาบอดสีหรือพิการในการได้ยิน
- หน่วยงานต้องมีการเตรียมบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน
- ต้องมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รวมถึงการให้บริการต่อผู้ใช้บริการและแนวทางการพัฒนาได้ดี

- ต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปี

1.2 การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

- มีอารมณ์แจ่มใส
- จัดความเครียดทิ้งไปโดยวิธีต่าง ๆ
- ไม่คิดอคติต่องานที่ทำ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คิดไตร่ตรองและหาวิธีแก้ไขในสิ่งผิด
- มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรม



สัญญาณเตือนว่ามีความเครียดเกิดขึ้น

- หงุดหงิดกับผู้ร่วมงาน เพื่อน ครอบครัว และสถานการณ์รอบข้าง
- ไม่มีสมาธิ
- นอนไม่หลับหรือฝันร้าย
- กังวลกับงานและสิ่งรอบข้าง
- ลังเลตัดสินใจไม่ได้
- รู้สึกผิดหรือหมดกำลังใจในการทำงาน
- เบื่ออาหาร
- ขอบออยู่ในที่เงียบตามลำพัง

วิธีจัดการความเครียด

- ปรับชีวิตให้สมดุลระหว่างการครอบครัว งาน เพื่อน และพักผ่อน
- กินอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย
- ไม่เสพสิ่งของมีนเมาหรือสิ่งเสพติด
- ออกกำลังกายอยู่เสมอ
- ทำจิตใจให้ผ่อนคลาย เช่น ฟังเพลง ดูหนัง นั่งสมาธิ ฯลฯ
- การเปลี่ยนสถานการณ์ในการทำงาน เช่น เปลี่ยนพื้นที่ออกปฏิบัติงาน
- ขอความช่วยเหลือหรือปรึกษาจิตแพทย์ นักจิตวิทยา



ให้เพียงพอ

1.3 การเตรียมความพร้อมทางด้านระบบงานเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงานด้านยานพาหนะประจำแต่ละหน่วยงานย่อมมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินงานได้อย่างสะดวกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขับรถที่ควรเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เช่น

- ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง (แบบ 3)
- ใบบันทึกการใช้รถ (แบบ 4)
- หนังสือขออนุญาตใช้รถส่วนกลางออกปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ /นอกสถานที่
- ใบขอซ่อมแซมรถ, ใบส่งซ่อม
- แฟ้มประวัติรถ และการซ่อมแซม ฯลฯ

แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร หน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีความพึงพอใจและอยากใช้บริการอีก

- ต้องมีใจรักในงาน มีความทุ่มเท เสียสละ
- มีความรู้ในงานที่บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้
- มีความช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- มีความกระตือรือร้นในการบริการ
- มีกิริยาวาจาสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ
- มีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการอยู่เสมอ
- มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

วิธีการบริการที่เป็นเลิศ

การบริการ (Customer Service) ถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์และความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพและยังผูกใจผู้ใช้บริการ การบริการอย่างไรทิศทางจะขาดการวางแผนที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดการถดถอยในการบริการที่ดี ดังนั้น วิธีการให้บริการที่ดีจนเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. การทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการว่าวัตถุประสงค์คืออะไร รวมถึงการบริการที่ดีต้องดูองค์ประกอบในการให้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการคือใคร เพศ อายุ พฤติกรรม ฯลฯ

2. ผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้และวิธีการให้บริการต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจ

3. กำหนดกลยุทธ์ในการบริการลูกค้า องค์กร หน่วยงาน ต้องสร้างบริการอย่างมีคุณค่า พนักงานต้องเข้าใจและซาบซึ้งกับงานบริการและสร้างวิสัยทัศน์ในการบริการอย่างชัดเจนและจะต้องปฏิบัติในกลยุทธ์อย่างเคร่งครัด

4. การฝึกและอบรมพนักงานขับรถให้มีความสามารถและทักษะในการบริการอย่างสม่ำเสมอให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ วัตถุประสงค์เป้าหมายการให้บริการ เทคนิคในการสร้างความพอใจ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ



5. กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการบริการและผลตอบแทนที่ดีเหมาะสม ต้องทำให้ครอบคลุมทุกระดับ ทั้งองค์กร หน่วยงาน จำเป็นต้องสอดคล้องกัน ทำให้ทุกคนรู้ว่าเป้าหมายคุณภาพบริการของตนคืออะไร ถูกประเมินอย่างไร ในเวลาเท่าไร หากทำได้แล้วได้รับผลตอบแทนอย่างไร เช่น ลดการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ลดข้อผิดพลาดในการบริการลงได้ขนาดไหน เป็นต้น เมื่อมีเป้าหมายชัดเจน ภายในช่วงระยะเวลาเท่าไร ผลตอบแทนที่ได้คืออะไร เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาจะต้องมีการประเมินผลพร้อมกับทบทวนความผิดพลาดเพื่อปรับปรุงให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด

6. ศึกษาสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลง ศึกษาว่าผู้ใช้บริการคิดและต้องการอะไรและคอยตอบข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงการบริการและทำความเข้าใจกับการบริการ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แนะนำเสนอความคิดเห็นในสิ่งที่ต้องการ นอกเหนือจากการบริการที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดการบริการที่พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งพนักงานอาจมองไม่เห็นถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

7. มีความอดทนเพราะการบริการไม่มีวันสิ้นสุด มีการนำเทคนิคและเครื่องมือใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อบริการ อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดกับผู้ใช้บริการ การบริการย่อมเปลี่ยนไปตามกาลเวลายุคสมัยอยู่ตลอดเวลา พนักงานต้องคอยปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

สรุปแล้ว การให้บริการที่เป็นเลิศจะประสบผลสำเร็จในการบริการต้องอาศัยความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน โดยเฉพาะฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานจึงจะทำให้บรรลุนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ วิธีที่จะเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การยกย่อง การชมเชย การให้สวัสดิการต่าง ๆ การปรับเพิ่มเงินเดือน การเปิดกว้างทางด้านความคิด ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางการนำไปสู่ความสำเร็จ แบบแผนที่วางไว้ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะที่เป็นจริง

2. ด้านยานพาหนะที่ใช้

2.1 การเตรียมความพร้อมของยานพาหนะ

ยานพาหนะที่ใช้จะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพเครื่องยนต์และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งการตรวจเช็คครรถประจำวันจะเป็นตัวช่วยในการเตรียมความพร้อมของรถได้ดี ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้รถที่นำไปใช้ สมรรถนะ และขีดจำกัดของรถ อัตราการเร่ง การบรรทุก การศึกษาเส้นทางหรือข้อมูลที่จะเดินทางมีความสำคัญเช่นกัน แม้กระทั่งตัวผู้ปฏิบัติงานก็ต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วย ปัจจัยหลักเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้เกิดความสะดุดต่อการทำงาน เพื่อให้การเดินทางไปติดต่อราชการได้ทันกำหนดเวลา และเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และตัวของยานพาหนะ

2.2 ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

การทำงานจะประสบผลสำเร็จได้ย่อมมาจากการวางแผนที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดีหรือการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยดี การเลือกใช้นยานพาหนะที่ถูกต้องกับสภาพภูมิประเทศ อากาศ ฤดูกาลการบรรทุก หรือการอำนวยความสะดวก และจำนวนของผู้ใช้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานได้ดี หากเลือกใช้นยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีปัญหาหรืออุปสรรค การศึกษาวิธีการใช้นยานพาหนะที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยให้การดำเนินงานได้ดีกว่าการใช้รถผิดประเภท หรือการใช้รถที่ไม่ถูกวิธี ไม่ถูกต้องตามสภาพรถที่ได้มา



ระเบียบปฏิบัติที่พนักงานขับรถต้องปฏิบัติ

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับภาระงาน
2. ไม่ใช้ผมและหวดเครายาวรุงรัง
3. ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสารเสพติด
4. ไม่มาทำงานสายหรือขาดงานโดยพลการ
5. ต้องมาทำงานก่อนเวลาอย่างน้อย 15 นาที เพื่อเตรียมความพร้อมของรถ
6. ดูแลรถทุกเข้าก่อนออกปฏิบัติงาน
7. ตรวจสอบเช็ครถ เช็คอุปกรณ์ในรถและนอกรถให้พร้อมใช้งานทุกเข้า
8. ศึกษาข้อมูลในการเดินทางหรือเส้นทางในการเดินทาง ทางเอก ทางโท
9. ศึกษาข้อมูลของงาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ
สะดวกในการเดินทาง
10. เตรียมรถให้พร้อมใช้งานกับลักษณะงาน
11. ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการเดินทาง
12. พนักงานต้องไปถึงที่หมายในการเดินทางอย่างน้อย 15 นาที
13. พูดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่พูดจาทะลอมหรือ
ผู้สาวต่อผู้ใช้บริการ
14. ไม่แสดงความคิดเห็นหรือพูดจากับผู้ใช้บริการหากไม่ขอความคิดเห็น
15. ไม่แสดงออกถึงอาการที่ไม่พอใจ
16. รับ-ส่ง ผู้โดยสารด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย
17. ทำความสะอาดรถก่อนออกบริการ และเสร็จสิ้นงานบริการ
18. สรุปรายงานการเดินทาง และประชุมภายในหน่วยงานอย่างน้อย
เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อทราบปัญหาและผลการดำเนินงาน วิธีแก้ไข แนวทางการพัฒนา
และปฏิบัติเพื่อสะดวก ในการดำเนินงานต่อไปในภายภาคหน้า

วิธีปฏิบัติตนก่อนออกปฏิบัติงาน

1. ก่อนที่พนักงานจะเริ่มปฏิบัติงาน พนักงานจะต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ การพักผ่อนที่เพียงพอ ไม่ป่วยเป็นโรคซึ่งทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และสถานที่จะต้องอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างดี

2. การแต่งกายของพนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย และสุภาพอยู่เสมอ

3. ควรมาก่อนเวลาทำงานอย่างน้อย 15 นาที หรือมากกว่านั้น เพื่อตรวจเช็คสภาพรถ และความพร้อมของรถ รวมถึงศึกษาข้อมูลในการปฏิบัติงาน

4. การตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการทำงานจะช่วยย้ำเตือนความจำเกี่ยวกับตารางการทำงาน ดังนั้น พนักงานควรมีสุมดูในตงานหรือกระดานปฏิบัติงานเพื่อคอยตรวจเช็คคงานอยู่เป็นประจำ โดยจะแบ่งเอกสารดังนี้

- ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง (แบบ 3)

- ใบบันทึกการใช้รถ (แบบ 4)

- หนังสือขออนุญาตใช้รถส่วนกลางออกปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ /นอกสถานที่

- ใบขอซ่อมแซมรถ, ใบส่งซ่อม

- แฟ้มประวัติรถ และการซ่อมแซม ฯลฯ

เอกสารประกอบต่าง ๆ พนักงานต้องรู้และสามารถปฏิบัติได้อยู่เสมอ ในบางหน่วยงานอาจมีมากกว่าที่กล่าวข้างต้นและที่สำคัญ จะต้องมิดูและที่เก็บเอกสารและสามารถค้นหาและเรียกใช้ได้เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบและดำเนินงาน

5. การตรวจเช็คครรถทุกเข้าตามระเบียบปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญมาก สำหรับพนักงานขับรถและเอกสารการใช้รถต่าง ๆ จะมีรายละเอียดที่พนักงานขับรถ ต้องเรียนรู้และเข้าใจตามขั้นตอนที่ควรรู้และปฏิบัติ รวมถึงรับทราบการทำงานในระบบต่าง ๆ ของเครื่องยนต์และสัญลักษณ์ไฟเตือนต่าง ๆ ซึ่งสามารถแก้ไขในเบื้องต้นได้หรือเข้าศูนย์บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ
- รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ
- หากซ่อมแซมได้ เมื่อซ่อมแซมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

โดยประเมินวิเคราะห์ สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกัน และพัฒนาต่อไป

- นำรถเข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม (กรณีที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้)

5.1 การทำงานของอุปกรณ์และการควบคุมต่าง ๆ

- แฉง ควบคุมต่าง ๆ ในรถ ต้องตรวจเช็คกว่าระบบควบคุมทำงานปกติหรือไม่ หรือเกิดปัญหาอะไร มีผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ สามารถตรวจเช็คซ่อมแซมเบื้องต้นได้หรือไม่ หรือต้องเข้าศูนย์บริการ รวมถึงสอดคล้องกับระบบเครื่องยนต์และระบบไฟฟ้าหรือไม่

- มาตรวัดต่าง ๆ มีสภาพดีหรือไม่ แสดงผลการทำงานของเครื่องยนต์หรือแสดงปริมาณของน้ำมันได้หรือไม่อย่างไร

- ระบบไฟและสัญลักษณ์ ทำงานปกติหรือไม่ หากไม่ปกติต้องตรวจเช็คและหาสาเหตุ พร้อมทั้งซ่อมแซมเบื้องต้นหรือต้องเข้าศูนย์บริการ เช่น ไฟเลี้ยว ไฟส่องสว่าง และไล่ฝ้า เป็นต้น

- ระบบบังคับมือ (พวงมาลัย) และระบบห้ามล้อ สมบูรณ์เหมาะแก่การขับขี่ และความปลอดภัยหรือไม่

- ระบบเครื่องปรับอากาศ ทำงานดีหรือไม่ เย็นหรือมีแต่ลม สามารถทำงานได้ดีหรือไม่

- ระบบเครื่องเสียงและสิ่งบันเทิง ทำงานได้ดี พร้อมอำนวยความสะดวกหรือไม่

- สิ่งอำนวยความสะดวกในรถใช้การได้ดีหรือไม่อย่างไร พร้อมใช้งานหรือชำรุด

- สิ่งป้องกันความปลอดภัย เช่น เข็มขัดนิรภัย, ระบบถุงลมนิรภัย ระบบเบรก ABS พนักงาน

- ต้องเรียนรู้ระบบและทำความเข้าใจในแต่ละระบบได้เป็นอย่างดี

5.2 การตรวจเช็คเครื่องยนต์และระบบไฟก่อนสตาร์ทเครื่องยนต์

เมื่อเปิดฝากระโปรงรถแล้วพนักงานต้องเปิดดูระบบ น้ำหล่อเย็น ระดับน้ำปัดน้ำฝน, ระดับน้ำมันเครื่อง, ระดับน้ำมันเบรก, ระดับน้ำกลั่น, ตรวจสอบความตึงหย่อนของสายพาน และปลั๊กไฟ สายไฟในรถว่าชำรุดหรือไม่ เสียหายหรือไม่ ให้ทำการซ่อมแซมและเติมน้ำหรือน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำกลั่น หากมีการลดลงไปจากปริมาณที่กำหนดไว้ ให้เติมก่อนสตาร์ทเครื่องยนต์ ดูแฟ้มประวัติรถและการซ่อมแซม ฯลฯ

5.3 ตรวจสอบระบบลมยางให้อยู่ในเกณฑ์ปกติหรือเหมาะสมกับสภาพการใช้งานและชนิดของยางรถที่นำมาใช้ รวมถึงสภาพการนำมาใช้งานของรถและการบรรทุกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการขับขี่

5.4 การทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกก่อนออกบริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

6. การเรียนรู้วิธีขับขี่อย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจรและเข้าใจในสัญลักษณ์และความหมายของเครื่องหมายจราจรได้เป็นอย่างดี

7. จะต้องเรียนรู้ถึงคุณลักษณะ รวมถึงส่วนประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสมรรถนะของรถ ประเภท และวิธีขับขี่

8. ต้องมีความรู้และความเข้าใจในระบบเครื่องยนต์และวิธีแก้ไขซ่อมบำรุงเบื้องต้นก่อนเข้าศูนย์บริการ

9. ศึกษาเส้นทางหลักและทางรองในการเดินทางล่วงหน้าเสมอ หรือสอบถามเส้นทางจากผู้รู้หรือผู้ที่เคยเดินทางไปยังสถานที่ที่จะเดินทางไป

10. ตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ กับผู้ขอใช้รถหรือผู้ใช้บริการ เช่น จำนวนคนใช้บริการ ชื่อ เบอร์โทร และสถานที่ติดต่อ

11. พนักงานขับรถต้องทำหน้าที่ผู้ใช้บริการ ไม่ขัดขวางหรือทำการโต้แย้งกับผู้ใช้บริการ เช่น รับตรงเวลา ส่งถึงที่หมาย สะดวก ปลอดภัย

12. ออกแบบฟอร์มประเมินคุณภาพและให้ผู้ใช้บริการประเมินและให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และเป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

13. พนักงานต้องมีความพร้อมด้านการพัฒนาหน่วยงาน องค์กรที่ตนเองทำงานอยู่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

14. ต้องยอมรับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

15. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา



ระบบเครื่องยนต์และการดูแลรักษา

พนักงานขับรถต้องมีความรู้เรื่องเครื่องยนต์รวมถึงวิธีแก้ไขปัญหาก่อนเข้าสู่ศูนย์บริการ ดังนี้

ระบบเครื่องยนต์แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ดีเซล และ เบนซิน

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบน้ำมันเครื่อง - ตรวจสอบน้ำมันเบรก - ตรวจสอบน้ำกลั่นแบตเตอรี่ - ตรวจสอบลูกห้องพิวส์ - ตรวจสอบน้ำฉีดกระจก - ตรวจสอบน้ำหล่อเย็น - ตรวจสอบคอนเด็นเซอร์ - ตรวจสอบหม้อน้ำ | } | <p>ให้อยู่ในระดับที่กำหนด</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบคอนเด็นเซอร์ - ตรวจสอบหม้อน้ำ | } | <p>อยู่ในสภาพดีหรือไม่รั่วหรืออุดตัน</p> |

ข้อควรระวัง

- ระหว่างเครื่องยนต์ทำงาน ระวังอย่าให้เสื้อผ้าหรือร่างกายเข้าไปใกล้ใบพัดหรือสายพานขับเคลื่อนเครื่องยนต์

- อย่าแตะต้องตัวเครื่องที่ขยับเขยื้อนเพราะมีความร้อนสูง
- อย่าเปิดฝามอเตอร์ขณะเครื่องยนต์ร้อนอาจเกิดอันตรายต่อร่างกาย
- เมื่อเติมน้ำมันเบรกแล้วทำหก ให้รีบล้างน้ำสะอาดทันทีเพื่อป้องกันการกัดกร่อน

การกัดกร่อน

- เมื่อระบบเครื่องยนต์ผิดปกติจากภายในเครื่องควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้างานตามสายงานรับทราบเพื่อเข้าสู่ศูนย์บริการ อย่าดำเนินการเองเพราะอาจจะเกิดอันตรายได้

การดูแลรักษาช่วงล่าง

ระบบช่วงล่างมีความสำคัญในการทรงตัวของรถยนต์ให้เกิดความสมดุลในการขับขี่และการบรรทุก การตรวจดูความเรียบร้อย จุดบกพร่องของช่วงล่างรวมถึงระบบถ่ายเทน้ำหนัก จึงมีความจำเป็นต้องคอยตรวจเช็คอยู่เป็นประจำ รวมถึงระบบเบรกและเวลาขับเคลื่อน ล้อเป็นส่วนประกอบของความสมดุลและการทรงตัวในการยึดเกาะถนน ความสัมพันธ์ของระบบช่วงล่างจึงมีความจำเป็นพอ ๆ กับระบบเครื่องยนต์การตรวจเช็คระบบ ช่วงล่างที่พนักงานขับรถควรตรวจเช็คเป็นประจำคือ

1. ล้อและลมยาง
2. ระบบเบรก
3. ระบบรับน้ำหนัก (โช้คอัพ)
4. ระบบบังคับเลี้ยว
5. ระบบส่งน้ำมัน, น้ำมันเบรก
6. วาล์วน้ำมันเบรก, ผักเบรก
7. แชนซีและตัวถัง

ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่ มีดังนี้

1. การขับขี่ในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะกลางวันซึ่งมีทัศนวิสัยในการมองเห็นชัดเจนและกว้างขึ้น สามารถมองเห็นการขับขี่ในบริเวณกว้างและในระยะใกล้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นการใช้รถใช้ถนนที่ไม่ถูกกฎจราจร เช่น จอดในที่ห้ามจอด กระทำผิดกฎหมายโดยไม่ทำตามป้ายบอกหรือห้าม ไม่สนใจกฎหมายจราจรซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งมาก ส่วนในเวลากลางคืนการมองเห็นจะอยู่ในระยะจำกัดจึงไม่ควรใช้ความเร็วมากและเมื่อเกิดอาการง่วงนอนไม่ควรจะฝืนขับ หากที่จอดในที่ปลอดภัยเพื่อพักผ่อนก่อนออกเดินทางต่อจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้ หากมีผู้ร่วมเดินทางให้แจ้งเพื่อมารับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การขับขี่ในชุมชน ซึ่งเป็นที่พลุกพล่านของพาหนะและผู้คนต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ อย่าใช้ความเร็วในการเดินทางและคอยดูยานพาหนะที่ออกมาจากตรอก ซอย เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและจอดรถให้ชิดขอบทางมากที่สุด

3. การขับขี่ในสภาวะฝนตกหรือน้ำท่วม ในกรณีฝนตกต้องระวังถนนลื่น การใช้ความเร็วในช่วงฝนตกและอยู่ในเส้นทางที่คดเคี้ยว ลาดชันโอกาสเกิดอุบัติเหตุมีมาก หากเป็นรถที่ขับเคลื่อนระบบ 4 ล้อ ควรปรับระดับขับเคลื่อนไปที่ 4H เพื่อเป็นการยึดเกาะถนนจะช่วยยึดเกาะพื้นผิวถนนดีขึ้น ในกรณีน้ำท่วมซึ่งควรดูว่าเหมาะสมกับการลุยผ่านน้ำท่วมขังหรือไม่ และจะเป็นผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า เครื่องยนต์หรือไม่ สมรรถนะของรถเหมาะสมที่จะขับขี่ในสภาพนั้นหรือไม่ หากหลีกเลี่ยงเส้นทางที่เกิดน้ำท่วมขังได้ควรหลีกเลี่ยง

4. การขับขี่ที่มีฝุ่น ควรตรวจสอบน้ำฉีดกระจกและที่ปัดน้ำฝนว่า ใช้งานได้ดีหรือไม่ ซ่อมแซมปรับปรุงก่อนออกเดินทาง รวมถึงสภาพดอกยางของรถและแรงดันลมยางด้วย จะช่วยลดการเกิดการลื่นและการยึดเกาะ ไม่ควรใช้ความเร็วในทางที่มีฝุ่นมาก ๆ หรือพื้นผิวที่มีฝุ่นหนา ใช้ระบบ 4X4 เพื่อช่วยในการยึดเกาะในอัตราความเร็วที่เหมาะสม

5. การขับขี่ที่มีความลาดชันและภูเขา ควรตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์ของรถและสมรรถนะของรถที่เหมาะสมกับงาน ในการบรรทุกควรตรวจสอบดอกยางให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับงาน ใช้ความเร็วต่ำหรือใช้ระบบ 4X4 เพื่อช่วยแรงขับเคลื่อนและการยึดเกาะ



6. การขับขี่บนถนนทางหลวง ทางด่วน ทางต่างระดับ ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งระยะห่างจากรถคันหน้าพอประมาณเพื่อลดอุบัติเหตุ เมื่อเกิดการเบรกแบบกะทันหัน และไม่ขับขี่แบบแซงซ้าย แซงขวา ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

7. การขับขี่แบบบรรทุกและสิ่งลากจูง ให้บรรทุกสิ่งของตามคู่มือกำหนด มีการรัดตรึงสิ่งของให้แน่นหนา กันการตกหล่นหรือโยกแกว่งไปมา จะทำให้การบังคับรถยากมากยิ่งขึ้น และทำให้รถเสียการทรงตัวก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ในขณะที่บรรทุกและมีสิ่งลากจูง ควรตรวจสอบอุปกรณ์ลากจูงให้ดี ไม่หลวมหลุดออกจากตัวยึดเกาะมีป้ายบอกถึงการลากจูง สัญลักษณ์และไฟบริเวณด้านท้ายของตัวลากจูง รวมถึงไฟสัญญาณเลี้ยวซ้าย, ขวา, เบรก ทำการตรวจสอบระบบดังกล่าวให้แน่ใจก่อนออกเดินทาง

8. ศึกษาข้อมูลของรถแต่ละคัน ข้อมูลด้านเทคนิค เครื่องยนต์ระบบไฟ, สิ่งอำนวยความสะดวก, สมรรถนะของรถให้เหมาะสมกับงาน รวมถึงวิธีบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข เมื่อเกิดสัญลักษณ์ขึ้นที่หน้าปัดรถยนต์ทำการแก้ไขหรือเข้าศูนย์บริการ

9. ศึกษาระบบการทำงานของเครื่องยนต์แต่ละชนิด การทำงานของเครื่องยนต์ ส่วนประกอบ วิธีการทำงาน วิธีการแก้ไข ซ่อมบำรุง ควรศึกษาจากข้อมูลในหนังสือหรือคู่มือรถแต่ละคันว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ว่าอยู่จุดไหน

10. การเลือกใช้รถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งานของรถแต่ละคัน

11. เรียนรู้วิธีการตรวจเช็คของระบบพาหนะในแต่ละคันได้ในเบื้องต้นและศึกษาข้อมูลในคู่มือรถของแต่ละคัน รวมถึงการบำรุงรักษารถแต่ละคัน

12. อย่าเพิ่มเติมหรือดัดแปลงเครื่องยนต์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบการทำงานของเครื่องยนต์ ควรปรึกษาศูนย์บริการก่อนทำการใด ๆ ต่อระบบเครื่องยนต์หรือระบบอื่น ๆ ภายในรถ

13. ศึกษาวิธีการขับที่อย่างถูกต้องของระบบเครื่องยนต์ 4X4 และวิธีการขับที่, ใช้เกียร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับที่อย่างถูกต้องและถูกวิธี ควรศึกษาข้อมูลจากผู้มีอรรถ

14. ห้ามทำการใด ๆ กับรถยนต์ เครื่องยนต์ ระบบต่าง ๆ ของรถยนต์ ที่อยู่ในระยะประกัน หากเกิดความเสียหายทางศูนย์บริการจะไม่รับผิดชอบต่อการกระทำดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือสิ่งผิดปกติให้นำรถเข้าศูนย์บริการทันที

15. ศึกษากฎหมายจราจรเบื้องต้น



เรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแก้ไข

เมื่อพนักงานขับรถทำการตรวจเช็คครรถก่อนออกปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและพบปัญหาที่เกิดขึ้น หากทำการแก้ไขได้หรือต้องส่งเข้าศูนย์บริการ ให้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ตรวจเช็คครรถประจำวัน
- ลงบันทึกการใช้รถ
- เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ
- รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ
- หากซ่อมแซมได้ เมื่อซ่อมแซมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- ประเมิน วิเคราะห์ตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไขในใบบันทึกข้อความ

เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและพัฒนาต่อไป

- นำรถเข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม

ในการตรวจเช็คครรถประจำวันปัญหาที่พบบ่อย ๆ และสามารถทำการแก้ไขได้ในหน่วยงาน ไม่ต้องเข้าศูนย์บริการ และสามารถหาซื้อวัสดุอุปกรณ์มาทำเองได้ เช่น

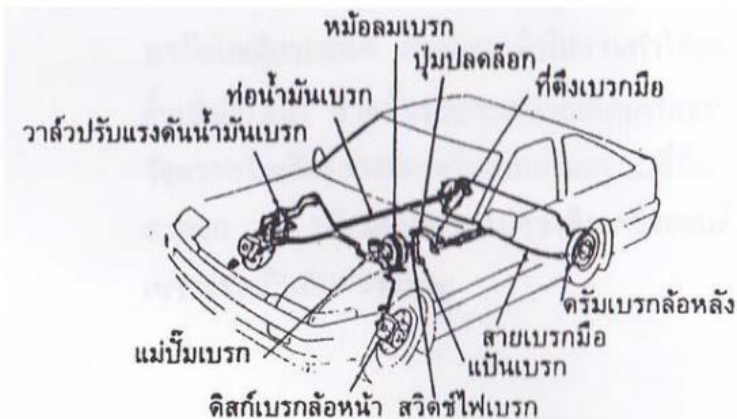
- หลอดไฟขนาดต่าง ๆ
- ฟิวส์
- ที่ปิดน้ำฝน
- สวิตซ์ไฟบางตัว, อุปกรณ์เสริมอำนวยความสะดวก
- ความดันลมยาง
- สายรัดตรึง, สายไฟ, นอต

หมายเหตุ : วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นส่วนเกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าและระบบเครื่องยนต์ หากขาดความรู้ความชำนาญควรเข้าศูนย์บริการเพื่อลดความเสียหายต่อระบบไฟฟ้าและเครื่องยนต์

การตรวจรถยนต์ประจำวัน

ก่อนที่ผู้ขับขี่จะทำการตรวจบำรุงรักษารถยนต์ประจำวันได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องนั้น ผู้ขับขี่จะต้องรู้ว่าอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่จะตรวจนั้นอยู่ตรงไหน จึงจะทำการตรวจได้ เช่น ต้องรู้ว่าแบตเตอรี่อยู่ที่ส่วนไหนของรถยนต์ พิวส์อยู่ที่ไหน อันไหนเป็นพิวส์ไฟเบรก พิวส์ไฟเลี้ยว กรองอากาศอยู่ตรงไหน เติมน้ำมันเบรกและน้ำมันครัชท์ตรงไหน หัวเทียนอยู่ที่ไหน เติมน้ำตรงไหน และมีข้อขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ ผู้ขับขี่สามารถตรวจ และบำรุงรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ก่อนจะนำรถยนต์ออกไปปฏิบัติงาน

- ตรวจระดับน้ำมันเบรก, น้ำมันคลัทช์และเบรกมือ
- ตรวจระบบไฟฟ้า, ระดับน้ำกรดในแบตเตอรี่
- ตรวจระดับน้ำในหม้อน้ำ, ถังพักน้ำสำรอง, ถังน้ำล้างกระจก
- ตรวจความดันลมยาง, สภาพดอกยาง รวมทั้งยางอะไหล่ด้วย
- ตรวจระดับน้ำมันเชื้อเพลิง
- ตรวจระดับน้ำมันเครื่องและรอยรั่ว
- ตรวจเสียงดังของเครื่องยนต์และบริเวณตัวถัง



ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับยานพาหนะเกิดอุบัติเหตุได้รับความเสียหาย

ขั้นตอนที่ 1

ผู้เกี่ยวข้องของรายงานความเสียหายให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

ขั้นตอนที่ 2

ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 3

คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ดำเนินการสอบสวนเพื่อให้ทราบว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นมีเหตุอันควรเชื่อว่าเกิดจากความประมาทของเจ้าหน้าที่หรือไม่/ รายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 4

หัวหน้าส่วนราชการพิจารณารายงานผลการสอบข้อเท็จจริงแบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีไม่มีเหตุอันควรเชื่อว่าความเสียหายเกิดจากความประมาทของเจ้าหน้าที่

- ให้ลงความเห็นท้ายสำนวนว่าไม่ควรแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงทางละเมิด
- ส่งต้นฉบับการสอบสวนฯ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ

หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

มีความเห็นให้ยุติเรื่อง

กรณีมีเหตุอันควรเชื่อว่าความเสียหายเกิดจากความประมาทของเจ้าหน้าที่

- ให้ลงความเห็นท้ายสำนวนว่าควรแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงทางละเมิด
- ส่งต้นฉบับการสอบสวนฯ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ

หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา

มีความเห็นให้ดำเนินการตามข้อ 8 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

รักรถ..ตรวจเช็ครถอย่างสม่ำเสมอ

- ควรเปลี่ยนยางใหม่ทุก ๆ 2 ปี หรือ 50,000 กิโลเมตร
- สลับยางทุก ๆ 10,000 กิโลเมตร หรือ 6 เดือน
- ตรวจเช็คสภาพศูนย์ล้อทุก ๆ 20,000 กิโลเมตร หรือ 1 ปี
- เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องทุก ๆ 5,000 กิโลเมตร หรือ 3 เดือน
- ตรวจเช็คสภาพเบรกทุก ๆ 5,000 กิโลเมตร หรือ 3 เดือน
- ตรวจเช็คโช้คอัพทุก ๆ 5,000 กิโลเมตร หรือ 3 เดือน
- ตรวจเช็คสภาพตามระยะทางอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 5,000 กิโลเมตร หรือ 3 เดือน

- ตรวจเช็คระดับน้ำกลั่นอาทิตย์ละ 1 ครั้ง และเปลี่ยนใหม่ทุก ๆ 2 ปี
- ได้รับการติดตั้งโดยช่างผู้ชำนาญการ
- เช็คลมยางเป็นประจำทุก ๆ สัปดาห์

บันทึกการบำรุงรักษา

50,000 กิโลเมตร หรือ 30 เดือน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

- ตรวจวัดความดันลมยางสภาพยางและวงล้อทั้ง 5 เส้น
- สลับยาง-ถ่วงล้อ 4 เส้น
- ตรวจเช็คผ้าเบรกหน้า-หลัง () ปกติ () ต้องแก้ไข
- ตรวจวัดระดับน้ำมันเครื่อง () ปกติ () ต้องแก้ไข
- ตรวจเช็คแบตเตอรี่-ระดับน้ำกลั่น () ปกติ () ต้องแก้ไข
- ตรวจสอบโช้คอัพ () ปกติ () ต้องแก้ไข
- ตรวจเช็คไส้กรองอากาศ () ปกติ () ต้องแก้ไข
- ตรวจเช็คสภาพศูนย์ถ่วงล้อ () ปกติ () ต้องแก้ไข

สำนักสิ่งแวดล้อม

189 ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. 10400

โทรศัพท์ 0 2203 2923 โทรสาร 0 2203 2923

www.bangkok.go.th/environment

สามารถดาวน์โหลดไฟล์ตาม QR code นี้

