



# คู่มือการปฏิบัติงาน

ของ

พนักงานขับรถ



สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

โทร. ๐๗/๓-๒๓๒๙๔๑

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย แนวทางการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถ การตรวจเช็คสภาพรถก่อนใช้งาน การแต่งกาย การปฏิบัติตนระหว่างการปฏิบัติ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน แนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการของพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการและความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

	หน้า
๑. การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	
- ด้านบุคลากร	๑
- ด้านยานพาหนะที่ใช้	๕
๒. ระเบียบปฏิบัติที่พนักงานขับรถต้องปฏิบัติ	๕
๓. วิธีปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติงาน	๖
๔. ระบบเครื่องยนต์ และการดูแลรักษา	๘
๕. การดูแลรักษาช่วงล่าง	๙
๖. ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่	๙
๗. เรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแก้ไข	๑๑
๘. การตรวจรถยนต์ประจำวัน	๑๒
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับยานพาหนะเกิดอุบัติเหตุได้รับความเสียหาย	๑๓
๑๐. รักรถ..... ตรวจเช็คครถอย่างสม่ำเสมอ	๑๔
๑๑. บันทึกรการบำรุงรักษา	๑๔

## การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานขับรถยนต์ จะแบ่งตามภาระงานและ ความรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ

### ๑. ด้านบุคลากร (พนักงานขับรถยนต์)

#### ๑.๑ การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

- พักผ่อนให้เพียงพอ
- ไม่ดื่มหรือเสพสิ่งมีนเมาหรือยาเสพติด
- ไม่เป็นผู้สายตาบอดสีหรือพิการในการได้ยิน
- หน่วยงานต้องมีการเตรียมบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน
- ต้องมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รวมถึง การให้บริการต่อผู้ใช้บริการและแนวทางการพัฒนาได้ดี
- ต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปี

#### ๑.๒ การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

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



## สัญญาณเตือนว่ามีความเครียดเกิดขึ้น

- หงุดหงิดกับผู้ร่วมงาน เพื่อน ครอบครัวและสถานการณ์รอบข้าง
- ไม่มีสมาธิ
- นอนไม่หลับหรือฝันร้าย
- กังวลกับงานและสิ่งรอบข้าง
- ลังเลตัดสินใจไม่ได้
- รู้สึกผิดหรือหมดกำลังใจในการทำงาน
- เบื่ออาหาร
- ชอบอยู่ในที่เงียบตามลำพัง

## วิธีจัดการความเครียด

- ปรับชีวิตให้สมดุลระหว่างการครอบครัว งาน เพื่อน และพักผ่อน ให้เพียงพอ
- กินอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย
- ไม่เสพสิ่งของมีเม้าหรือสิ่งเสพติด
- ออกกำลังกายอยู่เสมอ
- ทำจิตใจให้ผ่อนคลาย เช่น ฟังเพลง ดูหนัง นั่งสมาธิฯ
- การเปลี่ยนสถานการณ์ในการทำงาน เช่น เปลี่ยนพื้นที่ออกปฏิบัติงาน
- ขอความช่วยเหลือหรือปรึกษาจิตแพทย์นักจิตวิทยา



### ๑.๓ การเตรียมความพร้อมทางด้านระบบงานเอกสารและ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่

#### เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงานด้านยานพาหนะประจำแต่ละหน่วยงานย่อมมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินงานได้อย่างสะดวก แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขับรถที่ควรเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อให้เป็นไป ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เช่น

- ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง (แบบ ๓)
- ใบบันทึกการใช้รถ (แบบ ๔)
- หนังสือขออนุญาตใช้ รถส่วนกลางออกปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ /นอก

#### สถานที่

- ใบขอซ่อมแซมรถ, ใบส่งซ่อม
- แฟ้มประวัติรถ และการซ่อมแซม ฯลฯ

#### แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร หน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดย อาศัยทักษะประสบการณ์เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีความพึงพอใจและอยากใช้ บริการอีก

- ต้องมีใจรักในงาน มีความทุ่มเท เสียสละ
- มีความรู้ในงานที่บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้
- มีความช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดีและ ตอบสนองความ

#### ต้องการของผู้ใช้บริการ

- มีความกระตือรือร้นในการบริการ
- มีกริยาวาจาสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ
- มีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการอยู่เสมอ
- มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีสติในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นและมี

#### ทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

### วิธีการบริการที่เป็นเลิศ

การบริการ (Customer Service) ถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือใน การสร้างสรรค์และ ความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพและยังผูกใจผู้ใช้บริการ การบริการอย่างไร ทิศทางจะขาดการ วางแผนที่ดีซึ่งจะทำให้เกิดการถดถอยใน การบริการที่ดีดังนั้น วิธีการให้บริการที่ดีจนเกิดความพึงพอใจต่อ ผู้ใช้บริการ มีดังนี้

๑. การทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก โดยศึกษาความต้องการของ ผู้ใช้บริการว่า วัตถุประสงค์คืออะไร รวมถึงการบริการที่ดีต้ององค์ประกอบใน การให้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการคือใคร เพศ อายุพฤติกรรม ฯลฯ

๒. ผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้และวิธีการให้บริการต่อผู้ใช้บริการให้เกิด ความประทับใจ

๓. กำหนดกลยุทธ์ในการบริการลูกค้า องค์กร หน่วยงาน ต้องสร้างบริการ อย่างมีคุณค่า พนักงานต้องเข้าใจและซาบซึ้งกับงานบริการและสร้างวิสัยทัศน์ใน การบริการอย่างชัดเจนและจะต้อง ปฏิบัติในกลยุทธ์อย่างเคร่งครัด

๔. การฝึกและอบรมพนักงานขับรถให้ มีความสามารถและทักษะใน การบริ การอย่าง สม่ำเสมอให้ ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการให้ บริการ วัตถุประสงค์เป้าหมายการให้บริการ เทคนิคใน การสร้างความพอใจ และการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

๕. กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการบริการและผลตอบแทนที่ดีเหมาะสม ต้องทำให้ ครอบคลุมทุกระดับ ทั้งองค์กร หน่วยงาน จำเป็นต้องสอดคล้องกัน ทำให้ ทุกคนรู้ว่าเป้าหมายคุณภาพ บริการของตนคืออะไร ถูกประเมินอย่างไร ในเวลาเท่าไร หากทำได้แล้วได้รับผลตอบแทนอย่างไร เช่น ลด การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ลดข้อผิดพลาดในการบริการลงได้ขนาดไหน เป็นต้น เมื่อมีเป้าหมายชัดเจน ภายใน ช่วงระยะเวลาเท่าไร ผลตอบแทนที่ได้ คืออะไร เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาจะต้องมี การประเมินผลพร้อมกับ ทบทวนความผิดพลาดเพื่อปรับปรุงให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด

๖. ศึกษาสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลง ศึกษาว่าผู้ใช้บริการคิดและต้องการอะไรและ คอยตอบข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงการบริการและทำความเข้าใจกับ การบริการ เปิดโอกาสให้ ผู้ใช้บริการ ได้ แนะนำเสนอความคิดในสิ่งที่ต้องการ นอกเหนือจากการบริการที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดการบริการที่ พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งพนักงานอาจมองไม่เห็นถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

๗. มีความอดทนเพราะการบริการไม่มีวันสิ้นสุด มีการนำเทคนิคและ เครื่องมือใหม่ๆ เข้ามา เพื่อบริการ อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดกับผู้ใช้บริการ การบริการย่อมเปลี่ยนไปตามกาลเวลาคุณสม้ย อยู่ตลอดเวลา พนักงานต้องคอยปรับปรุงการ ให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

**สรุป** การให้บริการที่เป็นเลิศจะประสบผลสำเร็จในการบริการต้องอาศัย ความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน โดยเฉพาะฝ่ายบริหารต้องให้ ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานจึงจะทำให้บรรลุ นโยบายและเป้าหมายที่วางไว้วิธีที่จะเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การยกย่อง การชมเชย การให้ สวัสดิการต่าง ๆ การปรับเพิ่มเงินเดือน การเปิดกว้างทางด้านความคิด ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางการนำไปสู่ความสำเร็จ แบบแผนที่วางไว้ก็ต้องมี การปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะที่เป็นจริง

## ๒. ด้านยานพาหนะที่ใช้

### ๒.๑ การเตรียมความพร้อมของยานพาหนะ

ยานพาหนะที่ใช้ จะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพเครื่องยนต์และ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงเมื่อเกิด เหตุการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งการตรวจเช็คครรถประจำวันจะเป็นตัวช่วยในการเตรียม ความพร้อมของรถได้ดีผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้รถที่นำไปใช้สมรรถนะ และขีดจำกัด ของรถ อัตราการเร่ง การบรรทุก การศึกษาเส้นทางหรือข้อมูลที่จะเดินทาง มีความสำคัญเช่นกัน แม้กระทั่งตัวผู้ปฏิบัติงานก็ต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยปัจจัยหลักเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้เกิดความสะดวกรวด การทำงาน เพื่อให้ การเดินทางไปติดต่อบุคลากรได้ ทันท่วงที และเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และตัวของยานพาหนะ

### ๒.๒ ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

การทำงานจะประสบผลสำเร็จได้ย่อมมาจากการวางแผนที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดีหรือการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยดีการเลือกใช้นานพาหนะที่ ถูกกับสภาพภูมิประเทศ อากาศ ฤดูกาลการ บรรทุก หรือการอำนวยความสะดวก และจำนวนของ ผู้ใช้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อ การดำเนินงานได้ ดีหากเลือกใช้ ยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ เกิดการทำงานที่มีปัญหาหรืออุปสรรค การศึกษาวิธีการใช้นานพาหนะที่ถูกต้องและ เหมาะสมจะช่วยให้ การดำเนินงานได้ดีกว่าการใช้รถผิดประเภท หรือการใช้รถที่ไม่ถูก วิธีไม่ถูกต้องตามสภาพรถที่ได้มา

## ระเบียบปฏิบัติที่พนักงานขับรถต้องปฏิบัติ

๑. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับภาระงาน
๒. ไม่ไว้ผมและหนวดเครายาวรุงรัง
๓. ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสารเสพติด
๔. ไม่มาทำงานสายหรือขาดงานโดยพลการ
๕. ต้องมาทำงานก่อนเวลาอย่างน้อย ๑๕ นาที เพื่อเตรียมความพร้อมของรถ
๖. ดูแลรถทุกเข้าก่อนออกปฏิบัติงาน
๗. ตรวจเช็คครรถ เช็คอุปกรณ์ในรถและนอกรถให้พร้อมใช้งานทุกเข้า

๘. ศึกษาข้อมูลในการเดินทางหรือเส้นทางในการเดินทาง ทางเอก ทางโท
๙. ศึกษาข้อมูลของงาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ สะดวกในการเดินทาง
๑๐. เตรียมรถให้พร้อมใช้งานกับลักษณะงาน
๑๑. ตรวจเช็คอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการเดินทาง
๑๒. พนักงานต้องไปถึงที่หมายในการเดินทางอย่างน้อย ๑๕ นาที
๑๓. พุดจากับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่พุดจาแทะโลมหรือขู่สาวต่อ  
ผู้ใช้บริการ
๑๔. ไม่แสดงความคิดเห็นหรือพุดจากับผู้ใช้บริการหากไม่ขอความคิดเห็น
๑๕. ไม่แสดงออกถึงอาการที่ไม่พอใจ
๑๖. รับ-ส่ง ผู้โดยสารด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย
๑๗. ทำความสะอาดรถก่อนออกบริการ และเสร็จสิ้นงานบริการ
๑๘. สรุปรายงานการเดินทาง เพื่อทราบปัญหาและผลการดำเนินงาน วิธีแก้ไข แนวทางการ  
พัฒนา และปฏิบัติเพื่อสะดวก ในการดำเนินงานต่อไปในภายภาคหน้า

### วิธีปฏิบัติตนก่อนออกปฏิบัติงาน

๑. ก่อนที่พนักงานจะเริ่มปฏิบัติงาน พนักงานจะต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ อยู่เสมอ การพักผ่อนที่เพียงพอ ไม่ป่วยเป็นโรคซึ่งทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้และสถานที่จะต้องอำนวยความสะดวกการทำงานได้อย่างดี
๒. การแต่งกายของพนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย และสุขภาพอยู่เสมอ
๓. ควรมาก่อนเวลาทำงานอย่างน้อย ๑๕ นาที หรือมากกว่านั้น เพื่อตรวจเช็ค สภาพรถ และความพร้อมของรถ รวมถึงศึกษาข้อมูลในการปฏิบัติงาน
๔. การตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการทำงานจะช่วยย้ำเตือนความจำเกี่ยวกับตารางการทำงาน ดังนั้น พนักงานควรมีสัญคณิศงานหรือกระดานปฏิบัติงานเพื่อคอย ตรวจเช็คงานอยู่เป็นประจำ โดยจะแบ่งเอกสารดังนี้
  - ใบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง (แบบ ๓)
  - ใบบันทึกการใช้รถ (แบบ ๔)
  - หนังสือขออนุญาตใช้ รถส่วนกลางออกปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ /นอกสถานที่
  - ใบขอซ่อมแซมรถ, ใบส่งซ่อม -แพ้มประวัติรถ และการซ่อมแซม ฯลฯ

เอกสารประกอบต่าง ๆ พนักงานต้องรู้และสามารถปฏิบัติได้อยู่เสมอ ในบางหน่วยงานอาจมีมากกว่าที่กล่าวข้างต้นและที่สำคัญ จะต้องมีความที่เก็บเอกสารและ สามารถค้นหาและเรียกใช้ได้เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบและดำเนินงาน

๕. การตรวจเช็คครรถทุกเข้าตามระเบียบปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญมาก สำหรับพนักงาน ขับรถและเอกสารการใช้รถต่าง ๆ จะมีรายละเอียดที่พนักงานขับรถ ต้องเรียนรู้ และเข้าใจตามขั้นตอนที่ ควรรู้ และปฏิบัติรวมถึงรับทราบการทำงานใน ระบบต่าง ๆ ของเครื่องยนต์และสัญลักษณ์ไฟเตือนต่าง ๆ ซึ่งสามารถแก้ไขใน เบื้องต้นได้หรือเข้าศูนย์บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ
- รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ
- หากซ่อมแซมได้เมื่อซ่อมแซมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ โดยประเมินวิเคราะห์ สาเหตุและแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกัน และพัฒนาต่อไป
- นำรถเข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม (กรณีที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้)

#### ๕.๑ การทำงานของอุปกรณ์และการควบคุมต่าง ๆ

- แพง ควบคุมต่าง ๆ ในรถ ต้องตรวจเช็ควาระระบบควบคุมทำงาน ปกติหรือไม่ หรือเกิด ปัญหาอะไร มีผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ สามารถตรวจเช็ค ซ่อมแซมเบื้องต้นได้หรือไม่ หรือต้องเข้า ศูนย์บริการ รวมถึงสอดคล้องกับระบบ เครื่องยนต์และระบบไฟฟ้าหรือไม่

- มาตรฐานต่าง ๆ มีสภาพดีหรือไม่ แสดงผลการทำงานของ เครื่องยนต์หรือแสดง ปริมาณของน้ำมันได้หรือไม่อย่างไร

- ระบบไฟและสัญลักษณ์ ทำงานปกติหรือไม่ หากไม่ปกติต้องตรวจเช็คและหา สาเหตุ พร้อมทั้งซ่อมแซมเบื้องต้นหรือต้องเข้าศูนย์บริการ เช่น ไฟเลี้ยว ไฟส่องสว่าง และไล่ฝ้า เป็นต้น

- ระบบบังคับมือ (พวงมาลัย) และระบบห้ามล้อ สมบูรณ์เหมาะแก่การใช้ และความปลอดภัยหรือไม่

- ระบบเครื่องปรับอากาศ ทำงานดีหรือไม่ เย็นหรือมีแต่ลม สามารถทำงานได้ดีหรือไม่

- ระบบเครื่องเสียงและสิ่งบันเทิง ทำงานได้ ดี พร้อมอำนวยความสะดวกหรือไม่

- สิ่งอำนวยความสะดวกในรถใช้การได้ดีหรือไม่อย่างไร พร้อมใช้งาน หรือชำรุด

- สิ่งป้องกันความปลอดภัย เช่น เข็มขัดนิรภัย, ระบบถุงลมนิรภัย ระบบเบรก ABS

พนักงาน

- ต้องเรียนรู้ระบบและทำความเข้าใจในแต่ละระบบได้เป็นอย่างดี

#### ๕.๒ การตรวจเช็คเครื่องยนต์และระบบไฟก่อนสตาร์ทเครื่องยนต์

เมื่อเปิดฝากระโปรงรถแล้วพนักงานต้องเปิดดูระบบน้ำหล่อเย็น ระดับน้ำปัดน้ำฝน, ระดับน้ำมันเครื่อง, ระดับน้ำมันเบรก, ระดับน้ำกลั่น, ตรวจสอบ ความตึงหย่อนของสายพาน และปลั๊กไฟ สายไฟในรถว่าชำรุดหรือไม่ เสียหายหรือไม่ ให้ทำการซ่อมแซมและเติมน้ำหรือน้ำมันเครื่อง น้ำมันเบรก น้ำกลั่น หากมีการลดลง ไปจากปริมาณที่กำหนดไว้ให้เติมก่อนสตาร์ทเครื่องยนต์ ดูแฟ้มประวัติรถและ การซ่อมแซม ฯลฯ

๕.๓ ตรวจสอบระบบลมยางให้อยู่ในเกณฑ์ปกติหรือเหมาะสมกับสภาพ การใช้งานและ ชนิดของยางรถที่นำมาใช้ รวมถึงสภาพการนำมาใช้งานของรถและ การบรรทุกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพใน การขับขี่

๕.๔ การทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกก่อนออกบริการแก่ ผู้ใช้บริการ เพื่อ ความสะอาดและสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ

๖. การเรียนรู้ วิธีขับขี่อย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจรและเข้าใจใน สัญลักษณ์และ ความหมายของเครื่องหมายจราจรได้เป็นอย่างดี

๗. จะต้องเรียนรู้ ถึงคุณลักษณะ รวมถึงส่วนประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึง สมรรถนะของรถ ประเภท และวิธีขับขี่

๘. ต้องมีความรู้ และความเข้าใจในระบบเครื่องยนต์และวิธีแก้ไขซ่อมบำรุง เบื้องต้นก่อนเข้า ศูนย์บริการ

๙. ศึกษาเส้นทางหลักและทางรองในการเดินทางล่วงหน้าเสมอ หรือ สอบถามเส้นทางจาก ผู้รู้หรือผู้ที่เคยเดินทางไปยังสถานที่ที่จะเดินทางไป

๑๐. ตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ กับผู้ขอใช้รถหรือผู้ให้บริการ เช่น จำนวน คนใช้บริการ ชื่อ เบอร์โทร และสถานที่ติดต่อ

๑๑. พนักงานขับรถต้องทำหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่ขัดขวางหรือทำการโต้แย้งกับ ผู้ใช้บริการ เช่น รับตรงเวลา ส่งถึงที่หมาย สะดวก ปลอดภัย

๑๒. ออกแบบฟอร์มประเมินคุณภาพและให้ ผู้ใช้ บริการประเมินและให้ ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และเป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

๑๓. พนักงานต้องมีความพร้อมด้านการพัฒนาหน่วยงาน องค์กรที่ตนเอง ทำงานอยู่เพื่อ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน

๑๔. ต้องยอมรับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

๑๕. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

### **ระบบเครื่องยนต์และการดูแลรักษา**

พนักงานขับรถต้องมีความรู้ เรื่องเครื่องยนต์รวมถึงวิธีแก้ไขปัญหาก่อนเข้า ศูนย์บริการ ดังนี้ ระบบเครื่องยนต์แบ่งออกเป็น ๒ ชนิด คือ ดีเซล และ เบนซิน

- ตรวจสอบน้ำมันเครื่อง
- ตรวจสอบน้ำมันเบรก
- ตรวจสอบน้ำกลั่นแบตเตอรี่
- ตรวจสอบลูกส่งพิวส์ ให้อยู่ในระดับที่กำหนด

- ตรวจสอบน้ำฉีดกระจก
- ตรวจสอบน้ำหล่อเย็น
- ตรวจสอบคอนเด็นเซอร์ อยู่ในสภาพดีหรือไม่รั่วหรืออุดตัน
- ตรวจสอบหม้อน้ำ

### ข้อควรระวัง

- ระหว่างเครื่องยนต์ทำงาน ระวังอย่าให้เสื้อผ้าหรือร่างกายเข้าใกล้ใบพัด หรือสายพานขับเครื่องยนต์
- อย่าแตะต้องตัวเครื่องที่ขั้วขึ้นเพราะมีความร้อนสูง
- อย่าเปิดฝาท่อน้ำขณะเครื่องยนต์ร้อนอาจเกิดอันตรายต่อร่างกาย
- เมื่อเติมน้ำมันเบรกแล้วทำหก ให้รีบล้างน้ำสะอาดทันทีเพื่อป้องกัน การกัดกร่อน
- เมื่อระบบเครื่องยนต์ผิดปกติจากภายในเครื่องควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหรือ หัวหน้างาน ตามสายงานรับทราบเพื่อเข้าศูนย์บริการ อย่าดำเนินการเองเพราะ อาจเกิดอันตรายได้

### การดูแลรักษาช่วงล่าง

ระบบช่วงล่างมีความสำคัญในการทรงตัวของรถยนต์ให้เกิดความสมดุลในการขับขี่และการบรรทุก การตรวจดูความเรียบร้อย จุดบกพร่องของช่วงล่างรวมถึง ระบบถ่ายเทน้ำหนักร จึงมีความจำเป็นต้องคอยตรวจเช็คอยู่เป็นประจำรวมถึงระบบ เบรกและเวลาขับเคลื่อนล้อเป็นส่วนประกอบของความสมดุลและการทรงตัวใน การยึดเกาะถนนความสัมพันธ์ของระบบช่วงล่างจึงมีความจำเป็นพอ ๆ กับระบบเครื่องยนต์การตรวจเช็คระบบ ช่วงล่างที่พนักงานขับรถควรตรวจเช็คเป็นประจำ คือ

๑. ล้อและลมยาง
๒. ระบบเบรก
๓. ระบบรับน้ำหนัก (โช้คอัพ)
๔. ระบบบังคับเลี้ยว
๕. ระบบส่งน้ำมัน, น้ำมันเบรก
๖. วาล์วน้ำมันเบรก, ฝักเบรก
๗. แอสซีและตัวถัง

### ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่ ดังนี้

๑. การขับขี่ในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะกลางวันซึ่งมีทัศนวิสัยในการมองเห็นชัดเจนและกว้างขึ้น สามารถมองเห็นการขับขี่ในบริเวณกว้างและในระยะใกล้ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นการใช้รถใช้ถนนที่ไม่ถูกกฎจราจร เช่น จอดในที่ห้ามจอด กระทำผิดกฎหมายโดยไม่ทำตามป้ายบอกหรือห้าม ไม่สนใจ กฎหมายจราจรซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งมาก ส่วนในเวลากลางคืนการมองเห็น จะ

อยู่ในระยะจำกัดจึงไม่ควรใช้ความเร็วมากและเมื่อเกิดอาการง่วงนอนไม่ควรจะฝืนขับหาที่จอดในที่ปลอดภัยเพื่อพักผ่อนก่อนออกเดินทางต่อจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้หากมีผู้ร่วมเดินทางให้แจ้งเพื่อให้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

๒. การขับขี่ในชุมชน ซึ่งเป็นที่พลุกพล่านของพาหนะและผู้ คนต้องมี ความระมัดระวังเป็นพิเศษ อย่าใช้ความเร็วในการเดินทางและคอยดูยานพาหนะ ที่ออกมาจากตรอก ซอย เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและจอดรถให้ชิดขอบทางมากที่สุด

๓. การขับขี่ในสภาวะฝนตกหรือน้ำท่วม ในกรณีฝนตกต้องระวังถนนลื่น การใช้ความเร็วในช่วงฝนตกและอยู่ในเส้นทางที่คดเคี้ยวลาดชันโอกาสเกิดอุบัติเหตุมีมาก หากเป็นรถที่ขับเคลื่อนระบบ ๔ ล้อ ควรปรับระดับขับเคลื่อนไปที่ ๔H เพื่อเป็นการยึดเกาะถนนจะช่วยยึดเกาะพื้นผิวถนนดีขึ้น ในกรณีน้ำท่วมขังควรดูว่าเหมาะสม กับการลุยผ่านน้ำท่วมขังหรือไม่ และจะเป็นผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า เครื่องยนต์ หรือไม่ สมรรถนะของรถเหมาะสมที่จะขับขี่ในสภาพนั้นหรือไม่ หากหลีกเลี่ยง เส้นทางที่เกิดน้ำท่วมขังได้ควรหลีกเลี่ยง

๔. การขับขี่ที่มีฝุ่น ควรตรวจสอบน้ำฉีดกระจกและที่ปัดน้ำฝนว่า ใช้งานได้ดี หรือไม่ ซ่อมแซมปรับปรุงก่อนออกเดินทาง รวมถึงสภาพดอกยางของรถและแรงดัน ลมยางด้วย จะช่วยลดการเกิดการสั่นและการยึดเกาะ ไม่ควรใช้ความเร็วในทางที่มี ฝุ่นมาก ๆ หรือพื้นผิวที่มีฝุ่นหนา ใช้ระบบ ๔X๔ เพื่อช่วยในการยึดเกาะในอัตรา ความเร็วที่เหมาะสม

๕. การขับขี่ที่มีความลาดชันและภูเขา ควรตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์ของรถและ สมรรถนะของรถที่เหมาะสมกับงาน ในการบรรทุกควรตรวจสอบดอกยางให้อยู่ใน สภาพที่เหมาะสมกับงาน ใช้ความเร็วต่ำหรือใช้ระบบ ๔X๔ เพื่อช่วยแรงขับเคลื่อน และการยึดเกาะ

๖. การขับขี่บนถนนทางหลวง ทางด่วน ทางต่างระดับ ใช้ความเร็วตามที่ กฎหมายกำหนด ที่ระยะห่างจากรถคันหน้าพอประมาณเพื่อลดอุบัติเหตุ เมื่อเกิด การเบรกแบบกะทันหัน และไม่ขับขี่แบบ แซงซ้าย แซงขวา ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

๗. การขับขี่แบบบรรทุกและสิ่งลากจูงให้บรรทุกสิ่งของตามคู่มือกำหนด มีการรัดตรึง สิ่งของให้แน่นหนา กันการตกหล่นหรือโยกแกว่งไปมา จะทำให้การบังคับรถยากมากยิ่งขึ้น และทำให้รถ เสียการทรงตัวก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ในขณะที่ บรรทุกและมีสิ่งลากจูง ควรตรวจสอบอุปกรณ์ลากจูงให้ดีไม่ หลวมหลุดออกจาก ตัวยึดเกาะมีป้ายบอกถึงการลากจูง สัญลักษณ์และไฟบริเวณด้านท้ายของตัวลากจูง รวมถึงไฟสัญญาณเลี้ยวซ้าย, ขวา, เบรก ทำการตรวจสอบระบบดังกล่าวให้แน่ใจก่อนออกเดินทาง

๘. ศึกษาข้อมูลของรถแต่ละคัน ข้อมูลด้านเทคนิค เครื่องยนต์ระบบไฟ, สิ่งอำนวยความสะดวก, สมรรถนะของรถให้เหมาะสมกับงาน รวมถึงวิธีบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข เมื่อเกิดสัญลักษณ์ขึ้น ที่หน้าปัดรถยนต์ทำการแก้ไขหรือ เข้าศูนย์บริการ

๙. ศึกษาระบบการทำงานของเครื่องยนต์แต่ละชนิด การทำงานของ เครื่องยนต์ ส่วนประกอบ วิธีการทำงาน วิธีการแก้ไข ซ่อมบำรุง ควรศึกษาจากข้อมูล ในหนังสือหรือคู่มือรถแต่ละคัน ว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ว่าอยู่จุดไหน

๑๐. การเลือกใช้รถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งานของรถแต่ละคัน

๑๑. เรียนรู้วิธีการตรวจเช็คของระบบพาหนะในแต่ละคันได้ในเบื้องต้นและ ศึกษาข้อมูลใน คู่มือรถของแต่ละคัน รวมถึงการบำรุงรักษารถแต่ละคัน

๑๒. อย่าเพิ่มเติมหรือดัดแปลงเครื่องยนต์ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ระบบการ ทำงานของเครื่องยนต์ควรปรึกษาศูนย์บริการก่อนกระทำการใด ๆ ต่อ ระบบเครื่องยนต์หรือระบบอื่น ๆ ภายในรถ

๑๓. ศึกษาวิธีการขับอย่างถูกต้องของระบบเครื่องยนต์ ๔X๔ และวิธีการ ขับสี่, ใช้เกียร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับอย่างถูกต้องและถูกวิธี ควรศึกษา ข้อมูลจากคู่มือรถ

๑๔. ห้ามกระทำการใด ๆ กับรถยนต์เครื่องยนต์ระบบต่าง ๆ ของรถยนต์ ที่อยู่ในระยะ ประกัน หากเกิดความเสียหายทางศูนย์บริการจะไม่รับผิดชอบต่อการกระทำดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือ สิ่งผิดปกติให้นำรถเข้าศูนย์บริการทันที

๑๕. ศึกษากฎหมายจราจรเบื้องต้น

### เรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแก้ไข

เมื่อพนักงานขับรถทำการตรวจเช็คครรถก่อนออกปฏิบัติงาน เพื่อเตรียม ความพร้อมของรถ และพบปัญหาที่เกิดขึ้น หากทำการแก้ไขได้หรือต้องส่งเข้า ศูนย์บริการให้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ตรวจเช็คครรถประจำวัน
- ลงบันทึกการใช้รถ
- เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ
- รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ
- หากซ่อมแซมได้เมื่อซ่อมแซมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- ประเมินวิเคราะห์ตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไขในใบบันทึกข้อความ เพื่อเป็นแนวทาง ในการป้องกันและพัฒนาต่อไป

- นำรถเข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม ในการตรวจเช็คครรถประจำวันปัญหาที่พบ บ่อย ๆ และสามารถทำการแก้ไขได้ในหน่วยงาน ไม่ต้องเข้าศูนย์บริการ และสามารถหาซื้อวัสดุอุปกรณ์มา ทำเองได้เช่น

- หลอดไฟขนาดต่างๆ
- พิวส์

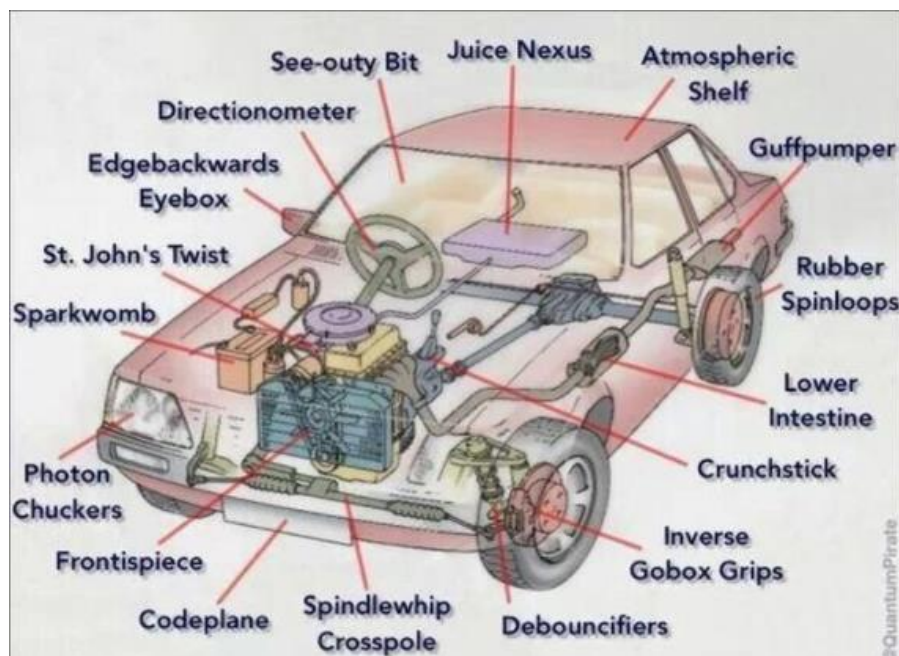
- ที่ปิดน้ำฝน
- สวิตช์ไฟบางตัว, อุปกรณ์เสริมอำนวยความสะดวก
- ความดันลมยาง
- สายรัดตรึง, สายไฟ, นอต

**หมายเหตุ :** วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นส่วนเกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าและระบบ เครื่องยนต์หากขาดความรู้ความชำนาญควรเข้าศูนย์บริการเพื่อลดความเสียหายต่อ ระบบไฟฟ้าและเครื่องยนต์

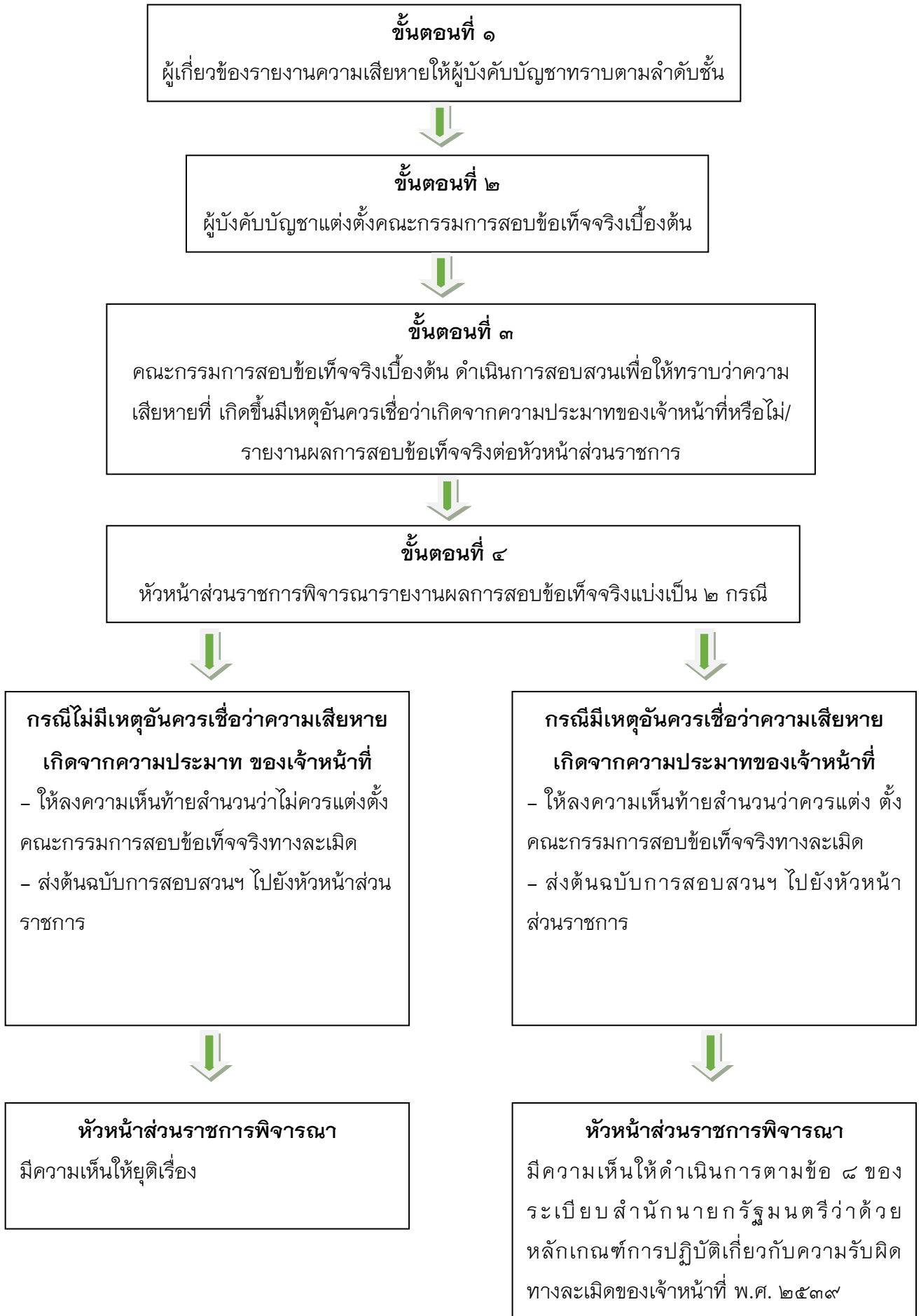
### การตรวจรถยนต์ประจำวัน

ก่อนที่ผู้ขับขี่จะทำการตรวจบำรุงรักษารถยนต์ประจำวันได้อย่างรวดเร็วและ ถูกต้องนั้นผู้ขับขี่จะต้องรู้ว่าอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่จะตรวจนั้นอยู่ตรงไหน จึงจะทำการตรวจได้เช่น ต้องรู้ว่าแบตเตอรี่อยู่ที่ส่วนไหนของรถยนต์พิวส์อยู่ที่ไหน อันไหนเป็นพิวส์ไฟเบรก พิวส์ไฟเลี้ยว กรองอากาศอยู่ตรงไหน เติมน้ำมันเบรกและน้ำมัน ครัทช์ตรงไหน หัวเทียนอยู่ที่ไหน เติมน้ำตรงไหน และมีข้อขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ ผู้ขับขี่สามารถตรวจและบำรุงรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยสมบูรณ์ก่อนจะนำรถยนต์ออกไปปฏิบัติงาน

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



### ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับยานพาหนะเกิดอุบัติเหตุได้รับความเสียหาย



### รักษารถ..ตรวจเช็ครถอย่างสม่ำเสมอ

- ควรเปลี่ยนยางใหม่ทุก ๆ ๒ - ๓ ปี หรือ ๕๐,๐๐๐ กิโลเมตร
- สลับยาง
- ตรวจเช็คสภาพศูนย์ล้อ
- เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
- ตรวจเช็คสภาพเบรก
- ตรวจเช็คโช้คอัพ
- ตรวจเช็คสภาพตามระยะทางอย่างสม่ำเสมอ
- ตรวจเช็คระดับน้ำกลั่น
- เช็คลมยางเป็นประจำ

### บันทึกการบำรุงรักษา

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

- ตรวจวัดความดันลมยางสภาพยางและวงล้อทั้ง ๕ เส้น
- สลับยาง - ถ่วงล้อ ๔ เส้น
- ตรวจเช็คผ้าเบรกหน้า-หลัง
- ตรวจวัดระดับน้ำมันเครื่อง
- ตรวจเช็คแบตเตอรี่-ระดับน้ำกลั่น
- ตรวจสอบโช้คอัพ
- ตรวจเช็คไส้กรองอากาศ
- ตรวจเช็คสภาพศูนย์ถ่วงล้อ



