การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์

เสนอโดย

นายสมชาย ใจเอิบ

ตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์

สังกัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

อำเภอสอง จังหวัดแพร่

คำนำ

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ ได้จัดทำขึ้น เพื่อสำหรับ พนักงานขับรถยนต์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานขับรถยนต์ การให้บริการ รวมถึงความรู้ในหน้าที่ และส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานได้อย่างสะดวก รวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์ ในระบบงานเครื่องยนต์ วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป แนวทางการปฏิบัติงาน ให้เกิด ประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการ ของพนักงานขับรถยนต์ได้อย่าง ถูกต้องและดีที่สุด รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ความต้องการของผู้ใช้ บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการ รวมถึงความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถยนต์ ได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด

คู่มือเล่มนี้ ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ รายละเอียด และขั้นตอนการขับรถยนต์ และการดูแลรถยนต์ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไม่มากก็น้อย หากมีความผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ทีนี้

นางสมชาย ใจเอิบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์	**๑ - ๘**
- การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	๒ - ๓
- การเตรียมความพร้อมหลังปฏิบัติงานเรียบร้อย	๓
- ระเบียบปฏิบัติงาน	๓ - ๔
- วิธีปฏิบัติงานของการตรวจสอบรถก่อนใช้งานของพนักงานขันรถยนต์ อบต.หัวเมือง	๔
- ข้อควรระวัง	๔
- ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่	๔ - ๕
- แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ	๖
- ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน	๖
- การเรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแกไข	๖ - ๗
- วิธีเพื่อการขับรถอย่างถูกวิธีและประหยัดน้ำมัน	๗
- การล้างรถด้วยตัวเองอย่างถูกวิธี	๗ - ๘

ภาคผนวก

- เอกสารที่เกี่ยวข้อง

คู่มือปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์

คู่มือปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถได้จัดทำขึ้น สำหรับพนักงานขับรถเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานขับรถ การให้บริการ รวมถึงความรู้ในหน้าที่และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์ ในระบบงาน ระบบเครื่องยนต์ วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ระเบียบปฏิบัติงานทั่วไป แนวทางการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการ ของพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณธรรม จริยธรรมเพื่อการบริการ รวมถึงความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้องและดีที่สุด

การขับรถเป็นหนึ่งของทักษะที่มีประโยชน์มากที่สุด แต่ก่อนที่จะเริ่มขับได้ ควรระลึกไว้ว่า การขับรถบนท้องถนน ถือเป็นอภิสิทธิ์ร่วมกันทางกฎหมาย ไม่ใช่สิทธิส่วนบุคคล ดังนั้น คุณควรรู้จักมีความรับผิดชอบก่อนที่จะสตาร์ทเครื่องออกไป กฎและระเบียบต่างๆ ของการขับรถนั้น ต้องปฏิบัติดังนี้

➢จัดวางตำแหน่งต่างๆ ให้ดี ก่อนออกรถ ควรขยับกระจกมองหลังและด้านข้าง รวมถึงปรับที่นั่งให้เหมาะกับตัวเองที่สุด การทำเช่นนี้ก่อนออกรถ ย่อมดีกว่าทำในขณะกำลังขับ เพื่อความปลอดภัยของคุณเอง โดยตรวจสอบสิ่งต่างๆ ดังนี้:ลองมองกระจกด้านข้างและกระจกมองหลัง จากนั้นปรับให้อยู่ในมุมที่เห็นรถทั้งสองข้างและข้างหลังได้ชัดเจนที่สุด อย่าไปขยับกระจกเอาตอนกำลังขับ เพราะจะเสียสมาธิได้ง่ายศึกษากฎระเบียบของพื้นที่ๆ

➢ตรวจเช็ครถให้มั่นใจก่อนขับ. ควรสภาพร่างกายและรถให้พร้อมเสมอ โดยคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

☞ คาดเข็มขัดนิรภัย แม้ว่าในบางประเทศหรือบางพื้นที่ อาจไม่เข็มงวดเรื่องนี้มากนัก แต่ควรคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งให้เป็นนิสัย เพื่อจะได้ไม่ถูกจับปรับ และที่สำคัญ เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุรถชน

☞ เช็คไฟบนหน้าปัด. ตรวจสอบให้ดีว่า รถพร้อมวิ่งและไม่มีสัญญาณไฟใดๆ บนหน้าปัดแจ้งเตือนให้ซ่อมหรือแก้ไขก่อน

☞ ปรับที่นั่งให้ถนัด นั่งให้สบาย และลองเหยียบเบรก/คันเร่งให้ถนัดมากที่สุดรวมถึงมุมมองต่างๆ ด้วย

☞ กฎบางอย่างที่คนทั่วไปรู้กันดีอยู่แล้ว ก็มีอย่างเช่น: หยุดหรือชะลอรถให้คนข้ามถนน ปฏิบัติตามสัญญาณจราจร ขับในความเร็วที่กำหนด และคาดเข็มขัดนิรภัย

➢**ขจัดสิ่งรบกวน** เพื่อความปลอดภัย ควรขจัดสิ่งรบกวนขณะขับขี่ออกไปให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้มันมาขัดขวางสมาธิในการขับรถบนท้องถนน เช่น สิ่งต่อไปนี้

☞อย่าไปสนใจโทรศัพท์มือถือ ห้ามแชทหรือส่งข้อความใดๆ หาใครก็ตาม ในขณะกำลังขับขี่ พยายามจอดหรือคุยให้เสร็จก่อนที่จะขับออกไป หรือคุยทีหลังก็ได้ คุณอาจจะปิดโทรศัพท์ไปเลยก็ดีในขณะขับขี่

☞เปิดเพลงหรือวิทยุเบาๆ หน่อย เพลงเบาๆ ฟังสบาย จะช่วยให้โฟกัสได้ดีกว่า

๑. การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานขับรถส่วนใหญ่นั้น จะแบ่งตามภาระงานและความรับผิดชอบโดยแบ่งออกเป็น ๒ หลักเกณฑ์ใหญ่ ๆ คือ

๑.๑ ทางด้านบุคลากร

- การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย
- การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ
- การเตรียมความพร้อมทางด้าน ระบบงานเอกสาร และแบบฟอร์ม

การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย

- การพักผ่อนให้เพียงพอ
- ไม่ดื่มหรือเสพสิ่งมึนเมาหรือยาเสพติด
- ไม่เป็นผู้สายตาบอดสีหรือพิการในการได้ยิน
- หน่วยงานต้องมีการเตรียมบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน
- ต้องมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีรวมถึงรวมถึงการ ให้บริการต่อผู้ใช้บริการและแนวทางการพัฒนาได้ดี
- ต้องมีการตรวจสุขภาพประจำปีและส่งผลตรวจต่อหน่วยงาน

การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ

- มีจิตใจยิ้มแย้มแจ่มใส
- ขจัดความเครียดทิ้งไปโดยวิธีต่างๆ
- ไม่คิดอคติต่องานที่ทำ
- ทำใจยอมรับฟังความคิดผู้อื่น คิดไตร่ตรองและหาวิธีแก้ไขในสิ่งผิด
- มีคติที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงคุณธรรมจริยธรรม

การเตรียมความพร้อมทางด้านระบบเอกสาร

- ต้องศึกษาเอกสารมอบหมายการใช้รถในเบื้องต้นเสมอ
- ต้องเตรียมสำเนาเอกสารที่สำคัญ เช่น สำเนาใบอนุญาตขับขี่ สำเนาบัตรประชาชน
- บันทึกตารางการใช้รถประจำวัน

๑.๒ ทางด้านพาหนะที่ใช้

- ความพร้อมของยานพาหนะ
- ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

ดังนั้นการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานมีความสำคัญ และจำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถดังนี้

ความพร้อมของยานพาหนะ

ยานพาหนะที่ใช้จะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพเครื่องยนต์และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่ออำนวยในการให้บริการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงเหตุการณ์เฉพาะหน้าก่อนถึงมือผู้ชำนาญการหรือศูนย์บริการ รวมถึงการตรวจเช็ครถประจำวันจะเป็นตัวช่วยในการเตรียมความพร้อมของรถได้ดี รวมถึงตัวผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเรียนรู้ถึงรถที่จะนำไปใช้หรือสมรรถนะของรถและขีดจำกัดของรถในอัตราการเร่งและการบรรทุกจึงมีความจำเป็นมากสำหรับข้อมูลพื้นฐาน จะเป็นสิ่งที่

ดีต่อการพัฒนาของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องจะเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และตัวของยานพาหนะ

ความเหมาะสมในการใช้งานของยานพาหนะ

การทำงานที่จะประสบผลสำเร็จได้ ย่อมมาจากการวางแผนที่ดีสภาพแวดล้อมที่ดีหรือการใช้ยานพาหนะที่ถูกต้องย่อมทำให้งานไปได้ด้วยดีการเลือกใช้ยานพาหนะที่ถูกกับสภาวะการ สภาพภูมิประเทศ 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 แอลกอล์ฮอล หรือสารเสพติด

๔. ไม่มาทำงานสายหรือขาดงานโดยพละการ

๕ ต้องมาทำงานก่อนเวลาอย่างน้อย ๑๕ นาทีเพื่อเตรียมความพร้อมของรถ

๖. ดูแลรถทุกเช้าก่อนออกปฏิบัติงาน

๗. ตรวจเช็ครถทุกเช้า ตามขั้นตอนปฏิบัติและบันทึกในตารางตรวจเช็ครถ

๘. ตรวจเช็คอุปกรณ์ในรถและนอกรถให้พร้อมใช้งาน

๙. ศึกษาข้อมูลในการเดินทางหรือเส้นทางในการเดินทาง ทางเอก ทางโท

๑๐. ศึกษาข้อมูลของงาน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสะดวกในการเดินทาง

๑๑. เตรียมรถให้พร้อมใช้งานกับลักษณะงาน

๑๒. ตรวจเช็คอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการเดินทาง

๑๓. พนักงานต้องไปถึงที่หมายในการเดินทางอย่างน้อย ๑๕ นาที

๑๔. ไม่แสดงออกถึงอาการที่ไม่พอใจ

๑๕. พูดจากับผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

๑๖. รับ-ส่ง ผู้โดยสารด้วยความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย

๑๗. ทำความสะอาดรถก่อนออกบริการ และเสร็จสิ้นงานบริการ

๑๘. สรุปรายงานการเดินทางเสมอแม้ไม่มีปัญหาในการเดินทางหรือมีปัญหาก็สามารถ

๔. ขั้นตอนปฏิบัติงานของการตรวจสอบรถก่อนใช้งานของพนักงานขับรถยนต์ อบต.หัวเมือง

๑. เช็คความสะอาดของรถทั้งภายในภายนอก

๒. เช็คลมยางทุกล้อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน

๓. ตรวจเช็ค แผงควบคุม อุปกรณ์ต่างๆ ระบบเบรก ระบบช่วงล่างต่างๆ ระบบไฟสัญญาณต่างๆ

๔. ศึกษาเส้นทางหรือวางแผนการเดินทางตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

๕. เช็คไมล์ก่อนและหลังการใช้รถโดยการจดบันทึกในสมุดบันทึก

๖. เสร็จจากการใช้รถแล้วควรเช็คเรื่องน้ำมันเชื้อเพลิง ความสะอาดความเรียบร้อยของรถเพื่อการใช้งานวันต่อไป

๕. ข้อควรระวัง

๑. ระหว่างเครื่องยนต์ทำงานระวังอย่าให้เสื้อผ้าหรือร่างกายอุปกรณ์เข้าใกล้ใบพัดหรือสายพานขับเครื่องยนต์

๒. พยายามอย่าแตะต้องตัวเครื่องที่ขับขี่เพราะมีความร้อนสูง

๓. อย่าเปิดฝาหม้อน้ำขณะเครื่องยนต์ร้อนอาจเกิดอันตรายต่อร่างกาย

๔. เมื่อเติมน้ำมันเบรกและหกแล้วให้รีบล้างน้ำสะอาดทันทีเพื่อป้องกันการกัดกร่อนของน้ำมัน

๕. อย่าดำเนินการเองเพื่อระบบเครื่องยนต์ผิดปกติจากภายในเครื่อง ควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหัวหน้างานตามสายงานรับทราบเพื่อเข้าศูนย์บริการ

๖. ความรู้เบื้องต้นในการขับขี่

๑. การขับขี่ในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะกลางวันทัศนะวิสัยในการมองเห็นชัดเจนละกว้างขึ้น สามรถมองเห็นการขับขี่ในบริเวณกว้างและในระยะใกล้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะพบในการใช้รถใช้ถนนที่ไม่ถูกกฎจราจรเช่น จอดในที่ห้ามจอด กระทำผิดกฎหมายโดยไม่ทำตามป้ายบอกหรือห้ามไม่สนใจกฎหมายจราจร ซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งมาก ส่วนในเวลากลางคืนการมองเห็นจะอยู่ในระยะจำกัดจึงไม่ควรใช้ควรเร็วมากและเมื่อเกิดอาการง่วงนอนไม่ควรจะฝืนขับ หาที่จอดในที่ปลอดภัยเพื่อพักผ่อน ก่อนออกเดินทางต่อจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้ หากมีผู้ร่วมเดินทางให้รับทราบถึงปัญหาที่เกิด

๒. การขับขี่ในชุมชน ซึ่งเป็นที่พลุกพล่านของพาหนะและผู้คนจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ พยายามอย่าใช้ความเร็วในการเดินทางและคอยดูยานพาหนะที่ออกมาตามตรอก ซอย เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และจอดรถให้ชิดขอบทางมากที่สุด

๓. การขับขี่ในชนบท ปริมณฑลหรือต่างอำเภอ ซึ่งไม่ค่อยจะมียวดยานพาหนะพลุกพล่านและเป็นเส้นทางคดเคี้ยวหรือแคบ ข้อควรระวังคือสัตว์เลี้ยง เกวียน และคนเลี้ยงสัตว์ จึงไม่ควรใช้ความเร็วมากนักและมักจะไม่มีป้ายบอกเส้นทางหรือป้ายเตือนในการขับขี่

๔. การขับขี่ในสภาวะฝนตกหรือน้ำท่วม ในกรณีฝนตกต้องระวังถนนลื่น การใช้ความเร็วในช่วงฝนตกที่อยู่ในเส้นทางที่คดเคี้ยว ลาดชันโอกาสเกิดอุบัติเหตุมีมากหากเป็นรถที่ขับเคลื่อนระบบ ๔ ล้อควรปรับระดับขับเคลื่อนไปที่ ๔H เพื่อเป็นการยึดเกาะถนนจะช่วยยึดเกาะพื้นผิวถนนดีขึ้น ในกรณีน้ำท่วมขังควรดูว่าเหมาะสมกับการลุยผ่านน้ำท่วมขังหรือไม่ และจะเป็นผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า

เครื่องยนต์หรือไม่ สมรรถนะของรถเหมาะสมที่จะขับขี่ในสภาพนั้นหรือไม่ ในทางที่ดีหากหลีกเลี่ยงเส้นทางที่เกิดน้ำท่วมขังได้ควรหลีกเลี่ยง

๕. การขับขี่ที่เป็นฝุ่น ควรตรวจสอบน้ำฉีดกระจกและที่ปัดน้ำฝนว่าใช้งานได้ดีหรือไม่ ซ่อมแซมปรับปรุงก่อนออกเดินทาง รวมถึงสภาพดอกยางของรถ แรงดันลมยางด้วยจะช่วยลดการเกิดการลื่นและการยึดเกาะ ไม่ควรใช้ความเร็วในทางที่มีฝุ่นมากๆ หรือพื้นผิวที่มีฝุ่นหนา ใช้ระบบ ๔x๔ เพื่อช่วยในการยึดเกาะในอัตราความเร็วที่เหมาะสม

๖. การขับขี่ที่มีความลาดชันและภูเขา ควรตรวจสภาพเครื่องยนต์รถและสมรรถนะของรถที่เหมาะสมกับงานและการบรรทุกตรวจสอบดอกยาง ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับงาน ใช้ความเร็วต่ำหรือใช้ระบบ ๔x๔ เพื่อช่วยแรงขับเคลื่อนและการยึดเกาะ

๗. การขับขี่บนถนนทางหลวงหรือทางด่วน, ทางต่างระดับ ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด ทิ้งระยะห่างจากรถคันหน้าให้พอประมาณเพื่อลดอุบัติเหตุ เมื่อเกิดการเบรกแบบกะทันหัน และไม่ขับขี่แบบแซงซ้าย แซงขวา ปฏิบัติตามกฎจราจรที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

๘. ศึกษาข้อมูลของรถแต่ละคัน ข้อมูลด้านเทคนิค เครื่องยนต์ ระบบไฟ สิ่งอำนวยความสะดวก สมรรถนะของรถให้เหมาะสมกับงานรวมถึงวิธีบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข เมื่อเกิดสัญลักษณ์ขึ้นที่หน้าปัดรถยนต์ ทำการแก้ไขหรือเข้าศูนย์บริการ

๙. การเลือกใช้รถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการใช้งานของรถแต่ละคัน

๑๐. เรียนรู้วิธีการตรวจเช็คของระบบพาหนะในแต่ละคันได้ในเบื้องต้นและศึกษาข้อมูลในคู่มือรถ ของแต่ละคัน รวมถึงการบำรุงรักษารถแต่ละคัน

๑๑. อย่าเพิ่มเติมหรือดัดแปลงเครื่องยนต์ อาจทำความเสียหายต่อระบบการทำงานของเครื่องยนต์ ควรปรึกษาศูนย์บริการก่อนกระทำการใดๆ ต่อระบบเครื่องยนต์หรือระบบอื่น ๆภายในรถ

๑๒. ห้ามกระทำการใดๆ กับรถยนต์ เครื่องยนต์ ระบบต่างๆของรถยนต์ ที่อยู่ในระยะประกัน หากเกิดความเสียหายทางศูนย์บริการจะไม่รับผิดชอบ ต่อการกระทำดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือสิ่งผิดปกติ ให้นำรถเข้าศูนย์บริการทันที

๑๓. ศึกษากฎหมายการจราจรเบื้องต้น

๗. แนวทางในการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการบริการให้เกิดความพึงพอใจและอยากใช้บริการอีก

๑. ต้องมีใจรักในการ ทุ่มเท สมัครใจ เสียสละ ใจรักในงาน

๒. มีความรู้ในงานที่บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้

๓. มีความช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

๔. มีความกระตือรือร้นในการบริการ

๕. มีกริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ

๖. มีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการอยู่เสมอ

๗. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีทัศนคติต่อการบริการ

๘. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

๘. ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน

พนักงานขับรถต้องเรียนรู้ถึงระบบงานของหน่วยงานของตนเพื่อจะได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง อาจจะแบ่งเป็นประเภทงานต่างๆ เช่น

๑. ระบบงานด้านสายงานผู้บังคับบัญชา

๒. ระบบงานด้านเอกสาร

๓. ระบบงานด้านพัฒนาคุณภาพ

๔. ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆหรือผู้ใช้บริการ

๙. การเรียนรู้ปัญหาเบื้องต้นที่พบและแกไข

เมื่อพนักงานขับรถได้ทำการตรวจเช็ครถในทุกเช้าก่อนออกปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของรถและได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นและได้ลงในใบตรวจเช็ครถแล้ว หากทำการแก้ไขได้หรือต้องส่งเข้าศูนย์บริการตามลำดับขั้นตอนซึ่งทำง่ายๆ ดังนี้

๑. ตรวจเช็ครถประจำวัน
๒. ลงในบันทึกการใช้รถ
๓. เมื่อพบปัญหาแจ้งผู้บังคับบัญชาการตามลำดับ
๔. รับคำสั่งให้ซ่อมแซมหรือเข้าศูนย์บริการ
๕. นำรถเข้าศูนย์บริการเพื่อตรวจเช็คซ่อมแซม
๖. เมื่อรถซ่อมเสร็จแจ้งผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑๐. วิธีเพื่อการขับรถอย่างถูกวิธีและประหยัดน้ำมัน

๑. ไม่ควรเร่งเครื่องยนต์ก่อนการออกรถ

๒. ทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงโดยไม่จำเป็น

๓. ไม่ควรติดเครื่องยนตระหว่างจอดรอคอย

๔. ติดเครื่องโดยจอดอยู่กับที่ ๕ นาทีจะทำให้สิ้นเปลืองน้ำมัน ๓๐๐ ซีซี. และเกิดไอเสียที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๕. ขับรถด้วยความเร็วคงที่อัตราความเร็วที่เหมาะสมคือ ๘๐ กิโลเมตร ต่อชั่วโมง

๖. ใช้เกียร์ให้สัมพันธ์กับความเร็ว

๗. เพื่อป้องกันไม่ให้กำลังเครื่องยนต์ตกและไม่เกิดการเปลืองน้ำมัน

๘. ไม่บรรทุกสิ่งของเกินพิกัด

๙. หากบรรทุกน้ำหนักเกิน ๕๐ กิโลกรัมน้ำมันที่มีอยู่จะวิ่งได้ระยะทางสั้นลง ๑ กิโลเมตรต่อ ๑ ลิตร เป็นการสิ้นเปลืองน้ำมัน

๑๐. เปิดเครื่องปรับอากาศตามความจำเป็น

๑๑. เครื่องปรับอากาศทำงานได้โดยอาศัยพลังงานจากน้ำมันด้วย และยิ่งปรับให้เย็นมากเกินความจำเป็นก็ยิ่งสิ้นเปลืองน้ำมัน

๑๑. การล้างรถด้วยตัวเองอย่างถูกวิธี

๑. ควรใช้น้ำยาล้างสำหรับรถเท่านั้น เพราะจะไม่มีสารเคมีรุนแรงที่เป็นภัยต่อสีรถ

๒. ฉีดน้ำไล่คราบสกปรก การฉีดน้ำไล่สิ่งสกปรก ควรฉีดน้ำจากด้านบนลงมาด้านล่างด้วยน้ำเย็น เพื่อให้เศษฝุ่น หรือสิ่งสกปรกที่ติดอยู่บนรถเราอ่อนตัวลง

๓. การล้างจากหลังคารถไล่ลงมาทางด้านข้างรถ เมื่อเริ่มต้นล้างจากหลังคารถลงมาทางด้านข้างแล้ว บริเวณกระจกรถยนต์ และตามขอบต่างๆ ควรใช้ผ้าสำลี เช็ดทำความสะอาด ไม่แนะนำให้ใช้ฟองน้ำล้างรถ เพราะฟองน้ำล้างรถอาจจะมีเศษเม็ดทรายติดอยู่ตามตามรูพรุนของฟองน้ำ ซึ่งเศษพวกนี้ อาจจะทำให้เกิดรอยขีดข่วนได้

๔. ไม่ควรปล่อยให้น้ำยาล้างรถแห้ง เมื่อเราล้างทำความสะอาดตรงส่วนนั้นเสร็จแล้ว ควรจะล้างด้วยน้ำเปล่าทันที ก่อนที่จะไปล้างจุดอื่นต่อ เมื่อล้างเสร็จทุกจุดแล้ว ควรล้างด้วยน้ำเปล่าอีกครั้งทั้งคัน

๕. หากพบรอยเปื้อนหรือคราบ ในจุดนี้หากล้างทำความสะอาดแล้ว ยังพบรอยเปื้อนหรือคราบ ควรใช้น้ำยาขจัดรอยเปื้อนทันที ซึ่งน้ำยาที่ใช้ควรเป็นน้ำยาขัดรอยเปื้อนสำหรับรถโดยเฉพาะเช็ดรถให้แห้งทันที หลังจากที่ล้างเสร็จทำความสะอาดหมดทุกขั้นตอนแล้ว ควรเช็ดทำความสะอาดให้แห้งโดยทันที เพื่อป้องการการเกิดคราบน้ำ และฝุ่นที่จะมาเกาะที่พื้นผิวของสีรถยนต์เรา

<u>ข้อหลีกเลี่ยงที่ไม่ควรทำในการล้างรถ</u>

- ไม่ควรล้างรถล้างรถกลางแดด เพราะการล้างกลางแดด จะให้น้ำแห้งเร็ว จนทำให้เช็ดไม่ทัน อาจจะทำให้เกิดคราบน้ำได้
- ไม่ควรล้างรถตอนเย็นหรือค่ำ ในล้างรถช่วงเย็นหรือมืด อาจจะทำให้เกิดสนิมขึ้นได้ในจุดที่เราเช็ดทำความสะอาดไม่แห้ง
- ไม่ควรใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดทำความสะอาดรถแทนการล้างรถ เพราะเศษเม็ดทรายอาจจะติดที่ผ้า จะทำให้เกิดรอยขีดข่วนที่รถยนต์ของเราได้
- ไม่ควรใช้ผงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน มาล้างรถยนต์ เพราะสารที่อยู่ในผงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน อาจจะทำลายสีรถของเราได้
- ไม่ควรใช้ไม้ขนไก่หรือแปรงปัดฝุ่น เพราะจะทำให้ลากฝุ่นหรือเศษเม็ดทราย ไปมาอาจทำให้เกิดรอยขีดข่วนได้เช่นกัน

ภาคผนวก

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์

<u>ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานขันรถยนต์อบต.หัวเมืองใน ๑ วัน โดยจะเริ่มตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ดังนี้</u>

๑. เช็คระยะไมล์ก่อนว่ามีการใช้งานนอกเหนือจากที่ได้บันทึกไว้หรือเปล่า
๒. เช็คความสะอาดของรถทั้งภายในภายนอก
๓. เช็คลมยางทุกล้อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน
๔. ตรวจเช็ค แผงควบคุม อุปกรณ์ต่างๆ ระบบเบรก ระบบช่วงล่างต่างๆ ระบบไฟสัญญาณต่างๆ
๕. ทำหน้าที่ขับรถยนต์ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง
๖. กลับถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
๗. จดบันทึกเลขเช็คไมล์ลงในสมุดบันทึก
๘. เช็คน้ำมันเชื้อเพลิง และความสะอาดความเรียบร้อยของรถเพื่อการใช้งานวันต่อไป

ตารางการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์การปฏิบัติงานประจำสัปดาห์

วัน	ช่วงเช้า	ช่วงบ่าย	หมายเหตุ
วันจันทร์	- เตรียมเอกสาร/หนังสือส่ง ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง	- ส่งเอกสาร/หนังสือ ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง - นำเงินฝากธนาคาร	- ขับรถยนต์ส่วนกลางส่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่
วันอังคาร	- ช่วยงานในสำนักปลัด/งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย - ส่งเอกสาร/หนังสือในจังหวัดแพร่	- ช่วยงานในสำนักปลัด/งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย	- ขับรถยนต์ส่วนกลางส่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่
วันพุธ	- เตรียมเอกสาร/หนังสือส่ง ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง	- ส่งเอกสาร/หนังสือ ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง - นำเงินฝากธนาคาร	- ขับรถยนต์ส่วนกลางส่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่
วันพฤหัสบดี	- ช่วยงานในสำนักปลัด/งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย - ส่งเอกสาร/หนังสือในจังหวัดแพร่	- ช่วยงานในสำนักปลัด/งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย	- ขับรถยนต์ส่วนกลางส่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่
วันศุกร์	- เตรียมเอกสาร/หนังสือส่ง ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง	- ส่งเอกสาร/หนังสือ ในหมู่บ้าน/อำเภอสอง - นำเงินฝากธนาคาร - ล้างทำความสะอาดรถยนต์,ตรวจเช็คความเรียบร้อยของรถยนต์	- ขับรถยนต์ส่วนกลางส่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่