

แนวปฏิบัติสำหรับพนักงานขับรถ

๑. ด้านการดูแลรักษา

- ๑.๑ ให้ตรวจสอบระบบต่าง ๆ ของรถยนต์ให้พร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา
ได้แก่
- ๑) สมยาง อย่างน้อย ๒ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๒) น้ำกลั่นแบตเตอรี่ ระบบชาร์ต และระบบไฟสัญญาณต่างๆ อย่างน้อย ๒ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๓) ระบบหล่อลื่นต่างๆ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานหรือคู่มือการใช้รถ
 - ๔) ระบบเบรก คลัช ระบบขับเคลื่อน อย่างน้อย ๔ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๕) ระบบจุดระเบิด และ/หรือระบบจ่ายเชื้อเพลิง อย่างน้อย ๔ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๖) ระบบน้ำหล่อเย็น ระบบปิดน้ำฝน อย่างน้อย ๒ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๗) อุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นในการขับขี่ที่ปลอดภัย อย่างน้อย ๔ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๘) ระบบปรับอากาศ อย่างน้อย ๔ สัปดาห์/ครั้ง
 - ๙) ต้องเตรียมรถให้พร้อมและเติมน้ำมันเชื้อเพลิงให้เต็มถัง ก่อนออกเดินทางทุกครั้ง
- ๑.๒ ต้องล้างหรือทำความสะอาด ทั้งภายนอกและภายใน ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ๑.๓ เมื่อพบว่ามีอุปกรณ์ชำรุดหรือเสื่อมสภาพ ให้แจ้งหัวหน้างานยานยนต์ และหรือเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อดำเนินการทันที

๒. ด้านการบริการ

- ๒.๑ ต้องตรวจสอบแผนการใช้รถทุกวัน หลังเสร็จสิ้นภาระกิจในแต่ละวัน (ในกรณีที่อยู่ต่างจังหวัด ผู้ควบคุมรถ จะเป็นผู้โทรแจ้งให้ทราบ)
- ๒.๒ ต้องตรวจสอบเส้นทางเดินทางล่วงหน้า เพื่อป้องกันการหลงทาง และเสียเวลาโดยไม่จำเป็น
- ๒.๓ ต้องไปให้ถึงจุดหมาย อย่างน้อย ๕ นาที
- ๒.๔ ในกรณีที่ผู้โดยสารเกินจำนวนที่แจ้งไว้ หากไม่เกินที่นั่งของรถอนุญาตให้เดินทางได้ แต่ถ้าหากเกินจำนวนที่นั่ง ต้องคำนึงถึงความสะดวก และปลอดภัยในการขับขี่เป็นอันดับแรก
- ๒.๕ ต้องให้ความช่วยเหลือ เช่น การเปิด - ปิดประตูรถ ช่วยยกและจัดสัมภาระ ฯลฯ เป็นต้น
- ๒.๖ ต้องขับรถด้วยความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด และต้องปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
- ๒.๗ ไม่ขับรถออกนอกเส้นทางที่กำหนดในการขอใช้บริการ
- ๒.๘ หากมีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางในระหว่างการเดินทาง ต้องให้ผู้ขอใช้ติดต่อหรือแจ้งทางหัวหน้างานยานยนต์ และต้องได้รับอนุญาตก่อน จึงจะปฏิบัติได้
- ๒.๙ ไม่เปิดเครื่องสร้างความบันเทิง ตามที่ตนเองอยากจะดู หรือฟัง ควรเปิดเมื่อผู้ใช้บริการร้องขอและต้องเปิด ด้วยความดังแต่พอควร

๓. ด้านบุคลิกภาพ

- ๓.๑ ต้องมีอัธยาศัยไมตรี ต่อผู้รับบริการ
- ๓.๒ ไม่พูดโทรศัพท์ในขณะที่กำลังขับรถอยู่ ให้จอดรถข้างทางก่อนแล้วจึงค่อยพูดได้ตอบ
- ๓.๓ ต้องพูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ขู่ตะคอก
- ๓.๔ การแต่งกายต้องสุภาพ เหมาะสมกับเวลา และสถานที่
- ๓.๕ ในกรณีที่ไม่สามารถที่จะให้บริการได้ ต้องชี้แจงด้วยเหตุผลและความจำเป็น เช่น การออกนอกเส้นทาง การใช้เส้นทางที่เสี่ยงกับการตกหล่ม หรืออาจจะเกิดอันตรายกับรถ ฯลฯ เป็นต้น

/๔. ด้านอื่นๆ...

๔. ด้านอื่นๆ

๔.๑ หากต้องขับรถเดินทางไกล ต้องพักผ่อนให้เต็มที่ อย่างน้อย ๖ - ๘ ชั่วโมง ก่อนออกเดินทาง และต้อง ตรวจสอบความพร้อมของรถ เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง และระบบอื่นๆ ตามที่ระบุในด้านการดูแลรักษารถ

๔.๒ ในกรณีที่ต้องขับรถไกลเกินกว่า ๖๐๐ กิโลเมตร ต้องใช้พนักงานขับรถ ๒ คน และให้สลับกันขับและพักผ่อน คราวละ ๓ - ๔ ชั่วโมง หรือตามความเหมาะสม

๔.๓ ต้องเตรียมเสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัว ยาสามัญ ยารักษาโรคประจำตัว ไว้ในรถอยู่เสมอ

๔.๔ ต้องเตรียมเครื่องมือประจำรถ สำหรับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นไว้ในรถเสมอ

๕. ดัชนีชี้วัดของการบริการด้านยานพาหนะ

๕.๑ มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานขับรถ

๕.๒ ความพร้อมของยานพาหนะ

๕.๓ ความพร้อมของพนักงานขับรถ

๕.๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ