

บทที่ 4

ตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ❖ ด้านองค์กร
- ❖ ด้านปฏิบัติการขนส่ง
- ❖ ด้านพนักงาน
- ❖ ด้านยานพาหนะ
- ❖ ด้านลูกค้าและภายนอก

เพื่อให้เข้าใจการดำเนินงานในระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงได้จำลองกรณีศึกษาในการจัดระบบคุณภาพของบริษัทสมมุติชื่อ บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นตัวอย่างโดยอ้างอิงกับเจตนารมณ์ที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 2 ซึ่งตัวอย่างเอกสารตามระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกนี้เป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของการจัดระบบคุณภาพ และตัวอย่างเอกสารที่ให้ไว้ก็เป็นเพียงบางส่วนของเอกสารทั้งหมดเท่านั้น และเนื่องจากแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประเภทสินค้าที่ขนส่ง ประเภทรถขนส่ง หรือโครงสร้างและขนาดองค์กร ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่ง จึงต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม เป็นแนวทางกับหน่วยงานของตนเอง หรือหากผู้ประกอบการขนส่งมีระบบมาตรฐานคุณภาพที่เกี่ยวข้องอยู่แล้วก็สามารถนำมาใช้ประยุกต์การจัดทำระบบได้ทันที ทั้งนี้จะเสนอเพียงการจัดระบบมาตรฐานในข้อกำหนดบังคับให้ปฏิบัติตามเท่านั้น

4.1 ด้านองค์กร

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านองค์กร ควรประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
1.1	มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งในองค์กร และประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	● นโยบายการประกอบการ ● โครงสร้างบริหารองค์กร ● ใบพรรณนาลักษณะงาน (JD)
1.2	มีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน เช่น นโยบายสารเสพติด นโยบายแอลกอฮอล์ นโยบายความปลอดภัย	● นโยบายการประกอบการ ● นโยบายเฉพาะด้าน



ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
1.3	มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น ร้อยละการจัดส่งที่สมบูรณ์ ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และปรับปรุงกระบวนการในระบบอย่างต่อเนื่อง	● ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
1.4	มีแนวทางปฏิบัติเพื่อการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดการของเสีย แบตเตอรี่ยางรถยนต์ น้ำมันเครื่อง และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	● แผนปฏิบัติการรักษาสิ่งแวดล้อม ● แผนปฏิบัติการจัดการของเสีย เช่น แบตเตอรี่ใช้แล้ว ยางใช้แล้ว น้ำมันเครื่องใช้แล้ว เป็นต้น

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท รักษาขนส่ง จำกัด

บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2542 สำนักงานใหญ่และสถานีขนส่งตั้งอยู่ที่ 67/8 ถนนรังสิต-องครักษ์ ตำบลคลองสี่ อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี ดำเนินกิจการด้านการขนส่งสินค้าทางถนน ใช้การขนส่งหลักด้วยตู้คอนเทนเนอร์ มีคุณธรรมรักษายอดเยี่ยม เป็นกรรมการผู้จัดการ ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 50 คน ดำเนินการขนส่งด้วยรถบรรทุกกว่า 30 คัน มีการรับขนส่งสินค้าตามท่าเรือสินค้า



นโยบายองค์กร

บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะขนส่งสินค้าด้วยคุณภาพสูงสุดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีการปฏิบัติดังนี้

- 1) ดำเนินการจัดการบริหารงานขนส่งให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด
- 2) พัฒนาศักยภาพให้มีความสามารถและตระหนักในคุณภาพการให้บริการ
- 3) มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
- 4) พนักงานขับรถระหว่างปฏิบัติงานต้องปราศจากแอลกอฮอล์ และสารเสพติดทุกชนิด

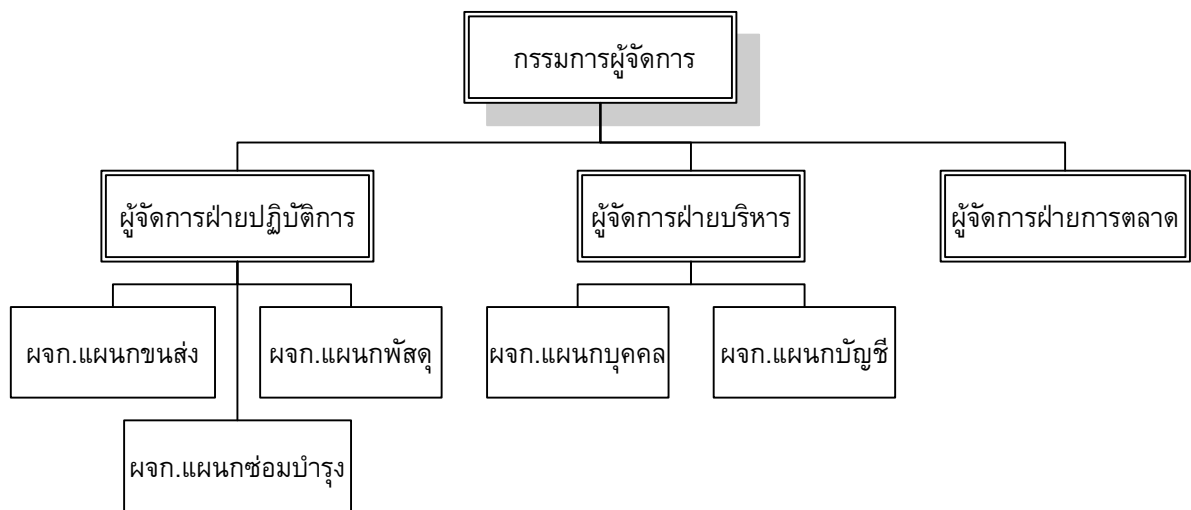
วัตถุประสงค์องค์กร

1. เพื่อให้การขนส่งสินค้ามีคุณภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย ทุกครั้งเมื่อใช้บริการ
2. เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจและเชื่อมั่นในการขนส่งสินค้าของบริษัท

นโยบายคุณภาพ

“ขนส่งฉับไว ใส่ใจบริการ รักษาคุณภาพ พัฒนาอย่างยั่งยืน”

ผังองค์กรของบริษัท



กรมการผู้จัดการ (กจก.)

- มีหน้าที่กำหนดนโยบาย เป้าหมาย ควบคุม และติดตามการดำเนินงานต่างๆ จากทุกฝ่ายของบริษัท

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (ผจก.ปก.)

- มีหน้าที่บริหารงานเกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งได้แก่ บริหารและวางแผนงานจัดส่ง การจัดเตรียมรถและอุปกรณ์การจัดส่งการควบคุมดูแลกระบวนการขนส่ง รวมถึงการซ่อมบำรุงและอะไหล่ เพื่อให้การจัดส่งเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ผู้จัดการแผนกขนส่ง (ผจก.ขส)

- บริหารงานขนส่งและวางแผนการขนส่ง
- บริหารงานติดตามรถบรรทุกและสินค้า
- บริหารงานข้อผิดพลาดและเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับการขนส่ง
- ดูแลและควบคุมพนักงานขับรถ



ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง (ผจผ.ซบ)

- บริหารงานซ่อมบำรุงรถบรรทุกและอุปกรณ์สนับสนุนการขนส่ง รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

ผู้จัดการแผนกพัสดุ (ผจผ.พส)

- บริหารงานจัดหาและจัดเก็บอุปกรณ์ อะไหล่ เครื่องมือ รวมทั้งบริหารคลัง PALLET
- บริหารการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง

ผู้จัดการฝ่ายบริหาร (ผจก.บห)

- มีหน้าที่บริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลและการบัญชี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดการแผนกบุคคล (ผจผ.บค)

- บริหารงานในเรื่องบุคคล และจัดหากำลังคน
- บริหารงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

ผู้จัดการแผนกบัญชี (ผจผ.บช)

- บริหารงานด้านบัญชี การเงิน และงบประมาณ

ผู้จัดการฝ่ายการตลาด (ผจก.ตล)

- บริหารงานในเรื่องการตลาดและฐานข้อมูลการใช้บริการ
- ดำเนินการเรื่องการประชาสัมพันธ์ และรายงานข้อมูลแก่ลูกค้า
- ดำเนินการเรื่องสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า

4.1.2 นโยบายด้านยาเสพติดในสถานประกอบการ

บริษัทฯ มีนโยบายที่เข้มแข็งด้านการป้องกันและกำจัดการยาเสพติดภายในสถานประกอบการของบริษัท โดยมีความร่วมมือจากทั้งพนักงานในบริษัทและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีกิจกรรมที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง คือ การสุ่มตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ ก่อนการทำงานเสมอเป็นประจำ และสุ่มตรวจปัสสาวะ รวมถึงการดูแลสอดส่องพฤติกรรมของพนักงานโดยเพื่อนร่วมงาน และหากมีการพบว่าพนักงานคนใดเกี่ยวข้องกับยาเสพติด บริษัทจะมีการเรียกมาคุยเพื่อสอบสวนและอบรม รวมทั้งส่งไปบำบัดฟื้นฟู โดยมีการจัดเก็บประวัติข้อมูลพนักงาน ทั้งนี้ก็เพื่อมุ่งหวังให้บริษัทเป็นสถานประกอบการสีขาวตามนโยบายของรัฐ

4.1.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดเครื่องมือใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานต่างๆ โดยแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 6 ด้าน คือ

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า โดยวัดจากการตอบแบบสอบถาม และสอบถามทางโทรศัพท์
- 2) การรับส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด โดยเวลาที่ทำได้ต้องไม่เกินไปกว่าเวลาที่กำหนด
- 3) ข้อผิดพลาด โดยดูจากรายงานข้อผิดพลาด
- 4) โครงการอบรมโดยรุ่นพี่ โดยดูจากจำนวนพนักงานใหม่ที่ผ่านอบรมโดยพนักงานรุ่นพี่
- 5) โครงการ 3 ป โดยต้องไม่มีการเกิดเหตุการณ์ใดๆ ขึ้นในแต่ละเดือน
- 6) การมาทำงาน โดยวัดจากรายงานการเข้างานของพนักงาน ต้องไม่เกินที่กำหนด

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

ฝ่ายปฏิบัติการขนส่ง บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด

ประจำเดือน

ที่	ชื่อแผน	ภาพรวม				หมายเหตุ
		KPI GOAL		ทำได้จริง		
		หน่วย	เปอร์เซ็นต์	หน่วย	เปอร์เซ็นต์	
1	ความพึงพอใจของลูกค้า	80	95%			
2	รับส่งสินค้าตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด					
	2.1 On time	1000	100%			
	2.2 คืนตู้สินค้าก่อน Closing time	500	100%			
3	ข้อผิดพลาด	0				
4	โครงการอบรมโดยรุ่นพี่	10	75%			
5	โครงการ 3 ป					
	5.1 ปลอดภัยจากอัคคีภัย	0	100%			
	5.2 ปลอดภัยจากโจรภัย	0	100%			
	5.3 ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	0	100%			
6	การมาทำงาน					
	มาสาย	> 1.50%	0.50%			
	ลางาน		1.00%			
	ขาดงาน		0.00%			
TOTAL						

4.1.4 แนวทางปฏิบัติในการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัท รักษาขนส่ง จำกัด ได้กำหนดแผนปฏิบัติการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีมาตรการควบคุมการเกิดมลภาวะ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้



นโยบายสิ่งแวดล้อม

- มุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องทางด้านสิ่งแวดล้อม
- มุ่งมั่นในการลดและป้องกันมลพิษ รวมถึงการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ของเสียที่เกิดจากการขนส่งจะต้องถูกนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ให้มากที่สุด
- ของเสียที่เกิดจากกระบวนการขนส่งที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ จะต้องถูกกำจัด โดยวิธีการที่เหมาะสมและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การควบคุมการเกิดมลภาวะทางเสียง

- 1) รถบรรทุก ต้องเข้าตรวจสอบสภาพตามกำหนด
- 2) กำหนดการใช้ความเร็วในการวิ่งภายในพื้นที่บริษัท ไม่เกิน 20 ก.ม. ต่อชั่วโมง

การควบคุมมลภาวะทางอากาศ

ห้ามรถทุกคันที่จอดอยู่ภายในพื้นที่บริษัท ติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้โดยเด็ดขาด เพื่อป้องกันควันจากท่อไอเสีย และประหยัดเชื้อเพลิง

การจัดการของเสียจากกระบวนการขนส่ง

- 1) การจัดการแบตเตอรี่
 - กำหนดพื้นที่จัดเก็บแบตเตอรี่สำรองและแบตเตอรี่ที่ผ่านการใช้งานเป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมีรั่วไหล
 - แบตเตอรี่ที่ผ่านการใช้งานแล้วจะต้องกำจัดอย่างเป็นระบบโดยกำหนดให้มีผู้มารับช่วงในการกำจัดโดยได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย
- 2) การจัดการผ้าเบรก
 - เมื่อหมดอายุการใช้งานแล้ว บริษัทจะนำมาคัดแยกเพื่อนำส่วนผสมที่เป็นโลหะออกมาและไปจำหน่ายให้แก่ร้านรับซื้อของเก่า
- 3) การจัดการยางรถยนต์
 - กำหนดพื้นที่จัดเก็บยางรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานอย่างเป็นสัดส่วน
 - คัดแยกเกรดยางเพื่อความเหมาะสม และกำหนดให้มีผู้มารับช่วงในการกำจัดโดยได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย
 - ยางที่ใช้แล้วเกรด A จะรวบรวมเพื่อส่งเข้าโรงอัดยางใหม่ นำมาหมุนเวียนใช้กับรถที่วิ่งเส้นทางใกล้ๆ และบรรทุกน้ำหนักไม่มาก
 - ยางใช้แล้วเกรด B เป็นยางที่ไม่เหมาะนำมาหมุนเวียนใช้ บริษัทจะรวบรวมและนำไปจำหน่ายให้กับผู้มารับซื้อ

- ยางใช้แล้วเกรด C เป็นยางที่เสื่อมสภาพแล้ว บริษัทจะนำไปบริจาคกับผู้ที่ต้องการนำมาใช้ทำเป็นเครื่องมือ เช่น แก้ว ใต๊ะฯ

4) การจัดการน้ำมันเครื่อง

- กำหนดพื้นที่เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องให้เป็นสัดส่วน และมีภาชนะรองรับน้ำมันเครื่องใช้แล้ว เพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมีรั่วไหล ซึ่งก่อให้เกิดมลภาวะกับแหล่งน้ำและผิวดินหากมีการกำจัดที่ไม่เหมาะสม
- น้ำมันเครื่องที่ผ่านการใช้งานแล้วจะต้องกำจัดอย่างเป็นระบบโดยกำหนดให้มีผู้มารับช่วงในการกำจัด โดยได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย

4.2 ด้านปฏิบัติการขนส่ง

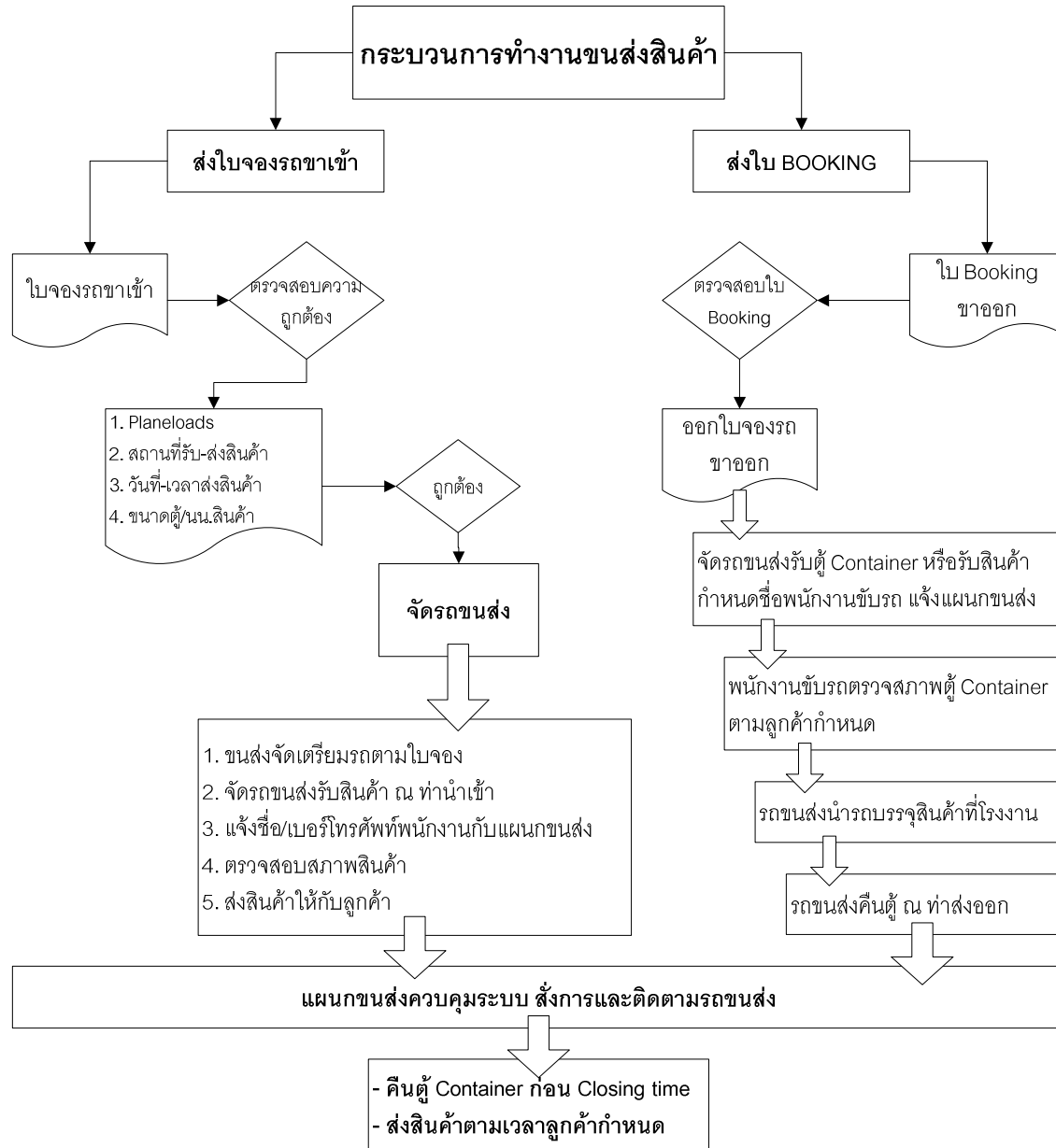
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านปฏิบัติการขนส่ง ควรประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
2.1	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งจนถึงการส่งมอบสินค้าของลูกค้า แต่ละประเภท โดยแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ	● ขั้นตอนกระบวนการขนส่ง ● ผังกระบวนการปฏิบัติงานขนส่ง
2.2	มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นประจำลูกค้า แต่ละราย หรือไม่เจาะจงลูกค้ารายใดรายหนึ่งก็ได้	● คู่มือการปฏิบัติการขนส่ง ● คู่มือประจำลูกค้าแต่ละราย ● ใบพรรณนาลักษณะงาน
2.3	มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม ที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า สรุปปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น	● การสรุปผลปฏิบัติงานขนส่ง ● รายงานสำหรับผู้บริหาร
2.4	มีกระบวนการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการทำงานแต่ละกระบวนการ มีกระบวนการบันทึกข้อผิดพลาด มีกระบวนการหาสาเหตุ และแก้ไขข้อผิดพลาดที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปรับปรุงในคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง พร้อมมีมาตรการป้องกันที่ชัดเจน	● ระเบียบจัดการข้อผิดพลาด ● รายงานข้อผิดพลาด ● มาตรการป้องกันข้อผิดพลาด ● รายการประวัติข้อผิดพลาด
2.6	มีคู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานพร้อมจัดการเหตุแต่ละประเภทได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	● คู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉิน ● คู่มือประจำรถขนส่งทุกคัน
2.7	มีการบันทึกข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ประกอบด้วย รายละเอียดของเหตุ สาเหตุการเกิด ความเสียหายที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	● ระเบียบการจัดการอุบัติเหตุ ● รายงานการเกิดอุบัติเหตุ ● มาตรการป้องกันเหตุฉุกเฉิน



4.2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริษัท รักษ์ขนส่ง จำกัด ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมที่มีดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการ ดังนี้



โดยขั้นตอนการทำงานด้านปฏิบัติการจะมีแนวทางดังนี้

- 1) กำหนดขั้นตอนปฏิบัติงาน ตั้งแต่การรับคำสั่งจากหัวหน้าฝ่ายขนส่ง รับ-ส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า
- 2) มีคู่มือการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางให้แก่พนักงานขับรถ
- 3) มีบันทึกขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้ และระยะเวลาของการทำงาน อย่างสม่ำเสมอ
- 4) จัดเก็บข้อมูลของการทำงานหากเกิดข้อผิดพลาด เพื่อใช้ปรับปรุง แก้ไขในครั้งต่อไป

4.2.2 คู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง

พนักงานขับรถทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมทุกครั้งเมื่อมีการรับพนักงานเข้ามาใหม่ และจะได้รับคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อความเข้าใจในการทำงานให้ได้ตามคุณภาพที่วางเอาไว้ ซึ่งในคู่มือจะบอกถึงแนวทางในการทำงาน วิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์ และวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ซึ่งพนักงานขับรถทุกคนต้องทำความเข้าใจเพื่อให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง และไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่รู้วิธีปฏิบัติงาน

ภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

- ขนส่งสินค้าให้ทันเวลา ถึงตามวันที่กำหนด
- รักษาสินค้าไม่ให้เสียหายระหว่างการขนส่ง
- บริการด้วยความสุภาพทั้งกิริยาและวาจา
- แต่งกายให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ
- ขับรถให้ถูกกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
- ขับรถด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ
- ดูแลและรักษารถให้เรียบร้อยและสะอาดอยู่เสมอ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) การรับงาน

พนักงานขับรถ (พขร.) รับงาน โดยมีการเรียกชื่อจากแผนกขนส่ง และจะได้รับเอกสาร ดังนี้

- (1) ใบขอรับผลิตภัณฑ์
- (2) ใบรายงานการจัดส่ง
- (3) ใบส่งจ่ายน้ำมัน
- (4) แผนที่เส้นทางส่งสินค้า (ในกรณีเป็นหน่วยงานใหม่ หรือ พขร. ไม่ทราบเส้นทาง)

2) การตรวจสอบสภาพรถ

- (1) พนักงานขับรถ เมื่อได้รับเอกสารจากแผนกขนส่งครบถ้วนแล้ว ต้องตรวจสอบสภาพรถและบันทึกผลการตรวจสอบลงใน “ใบรายงานการจัดส่ง”
- (2) กรณีที่พบความผิดปกติจากการตรวจสอบสภาพรถ ให้แจ้งแผนกขนส่งทราบโดยทันที เพื่อจะได้ให้แผนกซ่อมบำรุงพิจารณาว่าต้องจัดซ่อมหรือแก้ไขโดยทันทีหรือไม่ และถ้ามีการแก้ไข เจ้าหน้าที่แผนกขนส่งจะออกใบแจ้งซ่อมให้กับพนักงานขับรถ เพื่อนำรถไปแก้ไขหรือจัดซ่อมก่อนออกปฏิบัติงาน เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้รีบเดินทางโดยทันที



3) การเติมน้ำมัน

พนักงานขับรถ ต้องนำรถไปเติมน้ำมันตามใบสั่งจ่ายน้ำมันที่ได้รับจากแผนกขนส่ง ที่ปั้มน้ำมันของบริษัทฯ และออกเดินทางไปรับสินค้าตามที่ระบุไว้ในใบรับผลิตภัณฑ์โดยไม่ชักช้า

4) เส้นทางเดินรถ

พนักงานขับรถต้องศึกษาเส้นทางก่อนการรับงาน โดยเลือกเส้นทางที่มีความปลอดภัย และหากระหว่างปฏิบัติงาน พบว่าเส้นทางไม่มีความปลอดภัย ต้องแจ้งให้แผนกขนส่งรับทราบและพิจารณาเส้นทางอื่นที่เหมาะสม

5) การรับสินค้า

- (1) เมื่อได้รับใบขอรับผลิตภัณฑ์ จะต้องออกเดินทางไปรับสินค้าตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยนำรถเข้าไปติดต่อที่ศูนย์บริการลูกค้า เพื่อยื่นใบขอรับผลิตภัณฑ์ให้เคาน์เตอร์ที่ทำหน้าที่ออกใบขนส่งสินค้า เพื่อออกใบขนส่งสินค้าให้กับพนักงานขับรถ
- (2) เมื่อได้รับใบขนส่งสินค้าแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องว่าทั้งชนิดของสินค้า จำนวนและชื่อลูกค้าถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบรับผลิตภัณฑ์หรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องต้องแจ้งกับเคาน์เตอร์โดยทันที
- (3) เมื่อเอกสารถูกต้องให้นำรถเข้าไปรับสินค้าตามโรงงานที่ระบุในใบขนส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด ถ้าไม่เข้าไปรับสินค้าภายใน 1 ชั่วโมง ใบจัดส่งสินค้านั้นจะถูกยกเลิก
- (4) นำรถเข้าไปติดต่อที่ห้องชั่งของโรงงานตามที่ระบุไว้ในใบขนส่งสินค้า เพื่อชั่งน้ำหนักรถเบา จึงนำรถเข้าไปรับสินค้าที่จ่ายสินค้าตามที่ระบุไว้
- (5) พนักงานขับรถต้องตรวจสอบความถูกต้องของน้ำหนักและชนิดของสินค้าที่ทางโรงงานได้จ่ายให้ว่าถูกต้องหรือไม่ ก่อนออกไปชั่งน้ำหนักรถที่ห้องชั่ง
- (6) พนักงานขับรถต้องปิดตู้สินค้า หรือคลุมผ้าใบให้เรียบร้อยก่อนออกจากโรงงานทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้
- (7) เมื่อออกจากโรงงานและนำสินค้าไปส่งที่ปลายทาง เมื่อได้มีการลงสินค้าเรียบร้อยแล้ว ต้องนำใบส่งสินค้าให้ลูกค้าเซ็นชื่อรับสินค้า พร้อมลงวัน เวลาที่รับสินค้าด้วยทุกครั้ง ถ้าเกิดความเสียหายต่อสินค้าหรือไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบส่งสินค้า ต้องให้ลูกค้าระบุไว้ในใบขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถ ต้องเว้นรับทราบในใบส่งสินค้าด้วย
- (8) ใบส่งสินค้า 1 ฉบับมี 3 ใบ คือ สีขาว (ต้นฉบับ), สีเหลือง (สำเนา), สีชมพู (สำเนา) ส่วนที่พนักงานขับรถ ต้องคืนให้ลูกค้า คือ สีชมพู (สำเนา) ส่วนสีขาว (ต้นฉบับ) และสีเหลือง (สำเนา) ต้องนำกลับและส่งให้แผนกขนส่ง เพื่อตั้งเบิกค่าขนส่งต่อไป

6) ขั้นตอนการจัดส่งสินค้าโดยบรรทุก PALLET

- (1) เมื่อพนักงานขับรถ ได้รับใบรายงานการจัดส่งสินค้า ซึ่งระบุว่าลูกค้าต้องการ PALLET ให้ นำรถที่บรรทุก PALLET ได้ ไปรับสินค้า
- (2) นำรถเข้าติดต่อคลัง PALLET ที่แผนกพัสดุยื่นใบขอรับผลิตภัณฑ์ให้กับเจ้าหน้าที่คลัง PALLET เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและเขียนระบุจำนวน PALLET ตามขนาดของรถลงในใบรับผลิตภัณฑ์ และประทับตราอย่างคำว่า “รถรับ PALLET ได้จำนวน...อัน”
- (3) พนักงานขับรถ นำใบขอรับผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจจริงแล้ว มายื่นต่อที่เคาน์เตอร์ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกใบขนส่งสินค้า
- (4) เมื่อได้รับใบขนส่งสินค้าแล้วให้นำไปยื่นเอกสารที่ช่องออกเอกสาร การยืม/ขอคืน PALLET แล้วจึงไปรับสินค้าตามปกติ
- (5) เมื่อสินค้าถึงปลายทางแล้ว ต้องยื่นเอกสารใบส่งสินค้าและใบการยืม/ขอคืน PALLET ให้ลูกค้าเซ็นรับสินค้าและ PALLET
- (6) เมื่อลูกค้าลงชื่อและรายละเอียดในเอกสารแล้ว พนักงานขับรถ จะต้องขอต้นฉบับเอกสาร การยืม / ขอคืน PALLET นำกลับมาที่สำนักงานฯ อีกครั้งหนึ่ง
- (7) กรณีที่ลูกค้าส่งคืน PALLET กลับมาคืนคลัง PALLET ต้องมีเอกสารการยืนยันการรับ PALLET คืนจากเจ้าหน้าที่คลัง PALLET ไปด้วยทุกครั้ง ถ้าไม่มีเอกสารยืนยันก็ไม่ต้องรับกลับมา แต่ถ้าลูกค้ายืนยันจะคืน PALLET ให้พนักงานขับรถ ตรวจนับจำนวน PALLET ว่า ถูกต้องครบตามจำนวนที่ลูกค้าระบุไว้หรือไม่
- (8) เมื่อนำ PALLET มาถึงโรงงานแล้วให้นำรถไปที่คลัง PALLET ก่อน เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ คลัง PALLET เพื่อลง PALLET พร้อมกับต้องขอเอกสารการขน การรับ PALLET จาก เจ้าหน้าที่คลังทุกครั้ง เพื่อนำกลับมาส่งคืนให้กับแผนกจัดส่ง มาทำการตั้งเบิกต่อไป

7) ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง

- (1) รถเสียระหว่างทาง พนักงานขับรถต้องแจ้งกลับแผนกขนส่งที่สำนักงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ โดยทันที เมื่อทำการซ่อมรถเสร็จให้รีบเดินทางไปส่งสินค้าโดยเร็วที่สุด
- (2) รถเกิดอุบัติเหตุ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนของการปฏิบัติเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ
- (3) ลงสินค้าที่ปลายทางไม่ได้ หรืออาจย้ายสถานที่ลงสินค้า พนักงานขับรถ ต้องแจ้งกลับแผนกขนส่งที่สำนักงานโดยทันที เพื่อจะได้หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด
- (4) สินค้ายังไม่ถึงมือลูกค้าและไม่สามารถติดต่อกับรถได้ พนักงานขับรถจำเป็นต้อง ตระหนักอยู่เสมอว่า ถ้าเสียเวลานานเนื่องจากสาเหตุใดๆ ก็ตามที่จะทำให้การขนส่งล่าช้า จำเป็นที่จะต้องแจ้งแผนกขนส่งทราบเป็นระยะถึงปัญหาที่ประสบอยู่ โดยแจ้งให้ทราบ โดยเร็วที่สุด



- (5) เมื่อพบว่าที่ปลายทางยังไม่สามารถลงสินค้าได้ เนื่องจากสินค้ายังไม่มีที่เก็บหรือเต็ม พนักงานขับรถ ต้องแจ้งกลับแผนกขนส่งที่สำนักงานโดยทันที
- (6) ให้ความเสียหายให้แก่ลูกค้า เช่น ทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นพนักงานขับรถควรใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการขนส่งตลอดระยะทาง เนื่องจากอาจมีผลกระทบทำให้บริษัท ถูกลดความเชื่อมั่นลง
- (7) สินค้าที่นำไปเกิดความเสียหายหรือไม่ครบถ้วน พนักงานขับรถควรใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการขนส่งตลอดระยะทางและปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์

8) การแต่งกายพนักงานขับรถ

- (1) ใส่เสื้อตามแบบฟอร์มของบริษัทฯ กำหนด
- (2) สวมใส่กางเกงขาสั้น
- (3) สวมรองเท้าหุ้มส้น ห้ามสวมรองเท้าแตะ

9) การแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- (1) รถเสียหลักสิ้นไถล เมื่อรู้สึกรถสิ้นไถล ให้ถอนคันเร่งและหันพวงมาลัยไปในทิศทางเดียวกับที่รถไถล เมื่อตั้งลำได้ ค่อยๆ บังคับพวงมาลัยให้ตั้งตรง อย่าเหยียบเบรกในระหว่างรถสิ้นไถล
- (2) เบรกไม่อยู่ สาเหตุอาจเกิดจากแรงดันลมไม่พอ น้ำมันเบรกขาดให้เร่งรอบเครื่องยนต์ เพื่อสร้างแรงดันลมหรือสุญญากาศให้มากขึ้น หรือเติมน้ำมันเบรกให้ได้ระดับตามที่กำหนด
- (3) คันเร่งค้าง ให้ใช้ปลายเท้าเหยียบคันเร่งขึ้น ถ้าทำไม่ได้ให้ดับเครื่องยนต์ เหยียบเบรกให้รถหยุด
- (4) พวงมาลัยหนัก อาจเกิดจากการวางน้ำหนักบรรทุกทุกทางด้านหน้ามากเกินไป หรือลมยางล้อหน้าอ่อนหรือน้ำมันพวงมาลัยเพาเวอร์ไม่พอ ให้เปลี่ยนน้ำหนักบรรทุกใหม่ เติมน้ำมันเพาเวอร์ให้พอดีที่กำหนดและเติมลมยางตามที่กำหนด
- (5) ไฟหน้าดับ ให้ถอยพวงมาลัยให้ตรง แล้วจอดรถเข้าข้างทางให้เร็วที่สุด และต้องให้สัญญาณไปเตือนรถคันอื่นด้วย แล้วหาสาเหตุให้พบ
- (6) เครื่องยนต์ร้อนจัด เครื่องยนต์อาจจะดับหรือเร่งไม่ออก หรือมีควันไอน้ำพุ่งขึ้นมา อย่าเปิดฝามอเตอร์น้ำโดยเด็ดขาด ต้องรอให้เครื่องเย็นเสียก่อน จึงทำการซ่อม
- (7) กระจกหน้าแตก ให้จอดรถเข้าข้างทางทันที แล้วทุบกระจกทิ้งก่อนขับรถต่อไป
- (8) การแสดงตำแหน่งรถเสียที่จอดอยู่ข้างทาง เปิดไฟฉุกเฉินใช้ธงแดงหรือผ้าขาวปักไว้ให้ห่างจากรถที่เสียพอสมควรและเห็นได้ง่าย

10) ข้อควรปฏิบัติเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ

● อยู่ในที่เกิดเหตุ

(1) กรณีเป็นฝ่ายถูก

- ก. จดทะเบียนรถ ชื่อ ที่อยู่ของคู่กรณีหรือขอหลักฐานจากคู่กรณี เช่น ใบอนุญาตขับขี่
- ข. จดชื่อ ที่อยู่ พยานในที่เกิดเหตุ (ถ้ามี)
- ค. แจ้งสำนักงานและบริษัทประกันภัยให้ทราบทันที
- ง. รอรับหลักฐานจากบริษัทประกันภัยคู่กรณี หรือถ้ารถคู่กรณีไม่มีประกันภัยต้องรอหลักฐานการยอมรับผิดจากคู่กรณีว่าจะยอมชดเชยค่าเสียหายให้

(2) กรณีเป็นฝ่ายผิด

- ก. แจ้งสำนักงานและบริษัทประกันภัยในพื้นที่ให้ทราบทันทีและรอจนกว่าเจ้าหน้าที่ประกันจะไปถึงที่เกิดเหตุ
- ข. ไม่ควรเซ็นเอกสารใดๆ ให้แก่คู่กรณี จนกว่าเจ้าหน้าที่บริษัทประกันภัยหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานจะไปถึง ซึ่งจะเป็นผู้แนะนำท่านต่อไป
- ค. ไม่ควรหนีออกจากที่เกิดเหตุ เพราะอาจทำให้เกิดข้อยุ่งยากในทางปฏิบัติมากขึ้น
- ง. หากมีผู้บาดเจ็บควรช่วยเหลือส่งโรงพยาบาล ถ้าสามารถทำได้

(3) กรณีที่ยังไม่แน่ใจว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด

- ก. อย่าเคลื่อนรถออกจากที่เกิดเหตุ นอกจากตำรวจจะเป็นผู้สั่ง
- ข. แจ้งสำนักงานและบริษัทประกันภัยให้ทราบทันที และไม่ควรที่จะให้ปากคำหรือยอมรับผิดต่อผู้ใด

● กรณีรถถูกชนแล้วหนี

กรณีรถถูกชนแล้วหนี และทราบทะเบียนรถคู่กรณี ท่านต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจท้องที่ที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินคดีแจ้งความไว้หลักฐานเท่านั้น ทั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้แก่บริษัทประกันภัยได้ในภายหลังและเป็นการป้องกันการจ่ายค่าเสียหาย ส่วนแรกให้แก่บริษัทประกันภัย เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย

11) ข้อควรทราบ / สิ่งจำเป็นที่ต้องปฏิบัติ

- (1) ท่านต้องทราบว่ารารถที่ท่านใช้งานอยู่นั้น ได้เอาประกันภัยประเภทใดและบริษัทฯ ใด
- (2) หมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานและบริษัทประกันภัยควรติดไว้ที่กระจกหน้ารถ
- (3) เจ้าหน้าที่สอบสวนไม่มีสิทธิควบคุมตัวท่านเอาไว้ หากไม่มีผู้ใดได้รับบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต
- (4) หากเกิดเหตุแล้วถ้าหลบหนี ตามกฎหมายจะสันนิษฐานว่าท่านเป็นฝ่ายผิด



12) เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

(1) หน่วยงานภายใน

- แผนกขนส่ง	02-1237XXX
- แผนกซ่อมบำรุง	02-1238XXX
- แผนกบริการลูกค้า	02-1236XXX
- หัวหน้างานเดินรถ	087-456XXX
- บริษัทประกันภัย 1	02-XXXXXXX
- บริษัทประกันภัย 2	02-XXXXXXX

(2) สถานีดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัย

- ศูนย์ดับเพลิง ศรีอยุธยา	199
- สถานีดับเพลิงฯ คลองหลวง	02-XXXXXXX

(3) สถานีตำรวจ

- สายด่วนรับแจ้งเหตุ	191
- สายด่วนตำรวจทางหลวง	1193
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอคลองหลวง	02-XXXXXXX

(4) โรงพยาบาล

- หน่วยแพทย์กู้ชีพ กทม.	1554
- โรงพยาบาลกรมตำรวจ	1691
- ศูนย์นเรนทร (รับแจ้งเจ็บป่วยฉุกเฉิน)	1669

(5) ศูนย์แจ้งเหตุอื่นๆ

- สายด่วนกรมทางหลวง	1586
- ศูนย์เฮอร์คิวลีส กทม. (รับแจ้งเหตุ)	1646
- บริการช่วยเหลือบนทางด่วน	1543
- ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ จส.100	1137

4.2.3 รายการบันทึกปฏิบัติงานขนส่ง

ในการทำงานแต่ละครั้ง ทางบริษัท จะมีการเก็บบันทึกผลของการปฏิบัติงานทุกครั้ง ว่าสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้หรือไม่ สามารถส่งสินค้าได้ตามเวลาหรือไม่ หรือถ้ามีปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน จะได้หาทางป้องกัน แก้ไขต่อไป เพื่อเป็นแนวทางในการขจัดปัญหาจากการดำเนินงานให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุดถึงไม่มี ซึ่งการบันทึกจะแสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำไปรวบรวมประเมินผลคุณภาพ ทำให้เป็นปัจจุบันที่สุด แบบฟอร์มดังตัวอย่างในภาคผนวก ค-18

4.2.4 การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดในการทำงานแต่ละขั้นตอน

ทุกครั้งที่มีการพบปัญหาของการปฏิบัติงานเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน บริษัทฯ จะมีกระบวนการบันทึกเหตุนั้น เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ หาทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดอีก ซึ่งจะทำให้ปัญหาที่พบสามารถแก้ไขได้ทันเวลา และไม่ก่อให้เกิดปัญหาสะสมกลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการทำงานของบริษัทอีก ตามขั้นตอนนี้

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.	เมื่อเกิดข้อผิดพลาด / อุบัติเหตุ หรือคาดการณ์ ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ใน กระบวนการขนส่ง	ข้อผิดพลาด/อุบัติเหตุ พบจาก - พนักงานพบปัญหาเอง - หัวหน้าสายงานตรวจสอบ - การร้องเรียนจากลูกค้า - บุคคลภายนอกแจ้งให้ทราบ - การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประเมินความเสี่ยง - ข้อเสนอแนะจากพนักงานภายในและบุคคลภายนอก
2.	แจ้งให้ผู้จัดการแผนก ทราบทันที	(1) หากพนักงานพบว่าข้อผิดพลาดในสายงานที่รับผิดชอบให้ทำรายงานต่อผู้จัดการแผนกให้รับทราบทันที (2) หากเกิดอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติการขนส่ง พนักงานขับรถต้องจัดทำรายงานต่อผู้จัดการแผนกขนส่ง (3) ผู้ที่คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ให้ทำรายงานต่อผู้จัดการแผนกหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
3.	ทบทวนปัญหา และ ดำเนินการในเบื้องต้น	(1) ดำเนินการทบทวนปัญหาและแก้ไขปัญหในเบื้องต้น (2) หากมีการเสียหาย ให้จัดทำรายงานความเสียหาย พร้อมประเมินความเสียหายนั้น (3) หากเป็นเหตุการณ์ร้ายแรง ให้แจ้งต่อศูนย์รับแจ้งเหตุโดยทันที เพื่อขอรับความช่วยเหลือ (4) หากเป็นเหตุการณ์ที่มีความเสียหายกับลูกค้า ให้รายงานต่อลูกค้าให้ทราบ โดยทันที
4.	จัดทำรายการข้อผิดพลาด	ให้บันทึกในแบบฟอร์มรายงานข้อผิดพลาด



ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
5.	วิเคราะห์หาสาเหตุ และ กำหนดแนวทางแก้ไขและ ป้องกัน	(1) ประชุมวางแผนแก้ไขและป้องกัน โดยกำหนด (2) แผนแก้ไขปัญหา เพื่อคลี่คลายและผลกระทบ (3) แผนป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก
6.	ดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ดำเนินการตามแผนที่กำหนด
7.	ติดตามผลการแก้ไขและ ป้องกัน	(1) ติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน ตามแผนที่กำหนด (2) บันทึกผลการติดตามในรายการข้อผิดพลาด
8.	สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน	ประมวลผลเหตุการณ์ และนำเสนอรายงานให้กับฝ่ายบริหาร

ตัวอย่างแบบฟอร์มการจัดการข้อผิดพลาด เช่น ใบรายงานข้อผิดพลาด (ภาคผนวก ค-13) ใบรายงานความเสียหาย (ภาคผนวก ค-15) และรายการข้อผิดพลาด (ภาคผนวก ค-16) เป็นต้น

4.2.5 คู่มือสำหรับการป้องกันและจัดการเหตุ

บริษัทฯ จัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และให้ข้อมูลต่างๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ของบริษัท ประกันภัย, เจ้าหน้าที่, หน่วยกู้ภัย, โรงพยาบาล ฯลฯ เพื่อที่เวลาเกิดเหตุก่อนที่เจ้าหน้าที่บริษัทจะไปถึง พนักงานจะได้คลี่คลายสถานการณ์ให้เบาลงด้วยตนเอง ซึ่งข้อปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หากพนักงานขับรถเกิดอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติการขนส่ง และยังอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

- (1) ไม่ต้องหนีจากอุบัติเหตุ ให้ความคมชัดใจให้ดี แล้วปฏิบัติตามขั้นตอนที่แนะนำ
- (2) จอดรถทันที แล้วนำรถเข้าแอบชิดข้างทางให้พ้นผิวจราจร ถ้าสามารถทำได้ แล้วดับเครื่องยนต์
- (3) รีบรายงานกับหัวหน้างานขนส่งหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในแผนกขนส่งของบริษัทฯ โดยด่วน ตามเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินในคู่มือพนักงาน
- (4) แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- (5) พยายามหาทางป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำขึ้นอีกจากรถที่วิ่งผ่านไปมา โดยการแสดงสัญญาณไฟในเวลากลางคืน หรือหาผ้าแดงปักห่างจากตัวรถที่จอดอยู่ทางด้านหน้าและด้านหลัง ให้มีระยะห่างพอสมควรที่จะเป็นที่สังเกตแก่รถบนถนนที่วิ่งผ่านไปมาได้

- (6) ในกรณีที่มิใช่ผู้บาดเจ็บ ให้บริหารจัดการให้ความช่วยเหลือโดยด่วน แต่ถ้าไม่มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นไม่ควรเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บเอง เพราะการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บผิดวิธีอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ที่ได้รับบาดเจ็บถึงแก่ชีวิตได้ ควรติดต่อแพทย์หรือรถพยาบาลโดยด่วน
- (7) ไม่ควรโต้แย้งหรือตกลงกับคู่กรณี เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจะด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม และห้ามยอมรับผิดเสียเองในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ให้รอการดำเนินงานจากทางบริษัทฯ เสียก่อน
- (8) สำหรับรถบรรทุกวัตถุอันตราย หากเกิดพบว่ามีกรั่วไหลของวัตถุอันตราย ให้ปฏิบัติดังนี้
 - ถ้าสามารถขับรถได้ ควรเคลื่อนย้ายรถออกจากทางหลวง แหล่งชุมชน และลำน้ำสาธารณะ
 - ดับเครื่องยนต์
 - หากไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจนเกินไป ให้รีบหยุดยั้งการรั่วไหลด้วยการดูดซับสารที่หกไว้ด้วย ดิน ทราย หรือสารดูดซับที่ไม่ติดไฟเท่าที่จะทำได้
 - ติดตั้งเครื่องหมายให้สัญญาณและแจ้งเตือนผู้ใช้รถ และผู้คนที่ผ่านไปมา
 - แจ้งให้สาธารณชนทราบเกี่ยวกับอันตรายของสารที่บรรทุกและแนะนำให้อยู่เหนือลม
 - แจ้งตำรวจทางหลวงและหน่วยดับเพลิงให้เร็วที่สุด

4.2.6 การบันทึกข้อมูลอุบัติเหตุ

ทุกครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ บริษัทจะทำการบันทึกข้อมูลของอุบัติเหตุอย่างละเอียด โดยจะมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น วันเกิดเหตุ เวลาที่เกิดเหตุ สถานที่เกิดเหตุ ความเสียหายที่estimable ได้ ฯลฯ ซึ่งจะนำข้อมูลทั้งหมดมาสรุปและบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไข และนำมาเป็นกรณีศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการบันทึก ดังนี้

- (1) บันทึกวันเวลาที่เกิดเหตุ
- (2) บันทึกสถานที่เกิดเหตุ
- (3) ลักษณะการเกิดเหตุเป็นอย่างไร ชัดเจนอย่างละเอียด ตามความเป็นจริง
- (4) ข้อปฏิบัติเบื้องต้นควบคุมความเสียหายที่สามารถดำเนินการได้ทันที
- (5) แจ้งเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง
- (6) ตรวจสอบแอลกอฮอล์กับพนักงานขับรถไว้เป็นหลักฐาน
- (7) จำนวนผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต ระดับความสาหัส เป็นคนของบริษัทหรือบุคคลอื่น
- (8) ขอบเขตความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินและอุปกรณ์ของบริษัท
- (9) ขอบเขตความเสียหายของทรัพย์สินลูกค้า เป็นมูลค่าความเสียหาย
- (10) จัดหารถคันอื่นมาทำงานแทน (ถ้ามี) ต้องทำการส่งสินค้าของลูกค้าให้ได้
- (11) สถานะของการตรวจสอบอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ ว่าสามารถนำมาใช้หรือจัดส่งให้ลูกค้าได้หรือไม่
- (12) ระดับการเสนอของข่าว และผู้รับผิดชอบ (หากมีสื่อมวลชนมาทำข่าว)
- (13) สอบสวนสาเหตุเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุว่าทำอะไรไปแล้วบ้าง
- (14) วิเคราะห์หาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ และกำหนดมาตรการแก้ไข



ตัวอย่างแบบฟอร์มการจัดการอุบัติเหตุ เช่น ใบรายงานอุบัติเหตุ (ภาคผนวก ค-14) ใบรายงานความเสียหาย (ภาคผนวก ค-15) และใบรายงานอุบัติเหตุ (ภาคผนวก ค-17) เป็นต้น

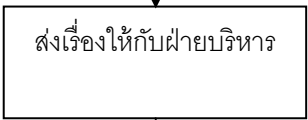
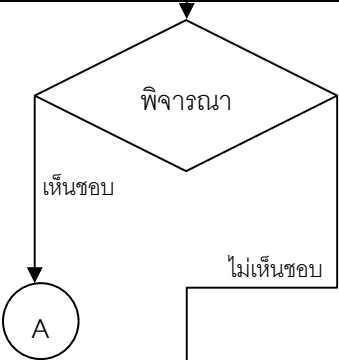
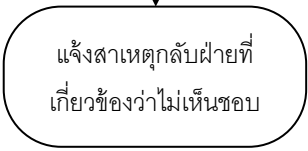
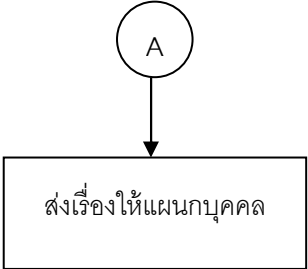
4.3 ด้านพนักงาน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านพนักงาน ควรประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
3.1	มีการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงาน บันทึกรักษา และเก็บรักษา ประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม	ระเบียบการรับสมัครงาน
3.2	มีการแสดงกฎระเบียบและความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึง บทลงโทษ และประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง	- กฎระเบียบการทำงาน - ใบพรรณาลักษณะงาน (JD)
3.3	มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงาน วันหยุด และดำเนินการอย่างเหมาะสม	เอกสารกำหนดชั่วโมงทำงาน ตามกฎหมาย
3.4	มีแผนการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์พนักงาน ตามความ สมควรในแต่ละตำแหน่งงาน และมีการวางแผนกำหนดการอบรม อย่างเหมาะสม	- แผนจัดฝึกอบรม - แบบสำรวจต้องการฝึกอบรม - ประวัติการฝึกอบรม
3.6	มีระเบียบการรับสมัครพนักงานขับรถ เช่น การตรวจสอบประวัติ การทดสอบความสามารถ และดำเนินการอย่างเหมาะสม	- ระเบียบการรับสมัครงาน - รายงานทดสอบความสามารถ - รายงานการตรวจสอบประวัติ - เอกสารประวัติ
3.7	มีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะ เบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ	- ระเบียบการจัดฝึกอบรม - รายงานการฝึกอบรม
3.8	มีการวางแผนอบรมพนักงานขับรถให้ขับอย่างประหยัดและปลอดภัยเป็นประจำ	รายงานการฝึกอบรม
3.9	มีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานขับรถตามกำหนดระยะเวลา และตรวจ โรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ มีการบันทึกและเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	- ตารางการตรวจสอบสุขภาพ พนักงาน - รายงานผลการตรวจสอบสุขภาพ
3.10	มีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถ หรือบันทึกการ ปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้ง	- สมุดพนักงาน/สมุดประจำรถ - บันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง
3.11	มีแผนการตรวจระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ ก่อนปฏิบัติการขนส่ง	รายงานผลการสุ่มตรวจ
3.12	มีแผนการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ	รายงานผลการสุ่มตรวจ

4.3.1 ขั้นตอนการสมัครพนักงาน

เมื่อบริษัทฯ จะรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน บริษัทได้กำหนดแนวทางการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ ของบริษัทฯ ตามคุณสมบัติที่ได้วางไว้ในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งมีขั้นตอนการรับสมัครดังนี้

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.		ทำเมื่อ - ตำแหน่งพนักงานเดิมว่างลง - ต้องการเพิ่มกำลังคนในแผนก - มีตำแหน่งใหม่เพิ่มในแผนก
2.		
3.		ผู้จัดการฝ่ายบริหารต้องพิจารณาคำร้องขอรับสมัครพนักงานใหม่ โดยพิจารณาถึงความจำเป็น และความเหมาะสม รวมถึงด้านการเงินของบริษัทฯ ด้วย
4.		
5.		
6.		(1) วิธีการจัดหากำลังคน ได้แก่ - ประกาศรับสมัครทางสื่อ และช่องทางต่างๆ - หาบุคคลว่างงานที่ตรงกับความต้องการ ได้ที่ เช่น กรมการจัดหางาน เว็บไซต์จัดหางาน ฯลฯ



ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
		(2) คุณสมบัติพนักงานตรงกับ JD ของตำแหน่งงานนั้นๆ
7.		(1) พิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นให้ตรงกับใบพรรณนา ลักษณะงาน (2) สำหรับพนักงานขับรถ ต้องมีการตรวจสอบประวัติการ กระทำความผิด
8.		(1) สอบสัมภาษณ์และพูดคุยรายละเอียด โดยหัวหน้าสาย งาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง (2) ทดสอบความสามารถ (ถ้ามี) (3) สำหรับพนักงานขับรถต้องทดสอบสมรรถนะเพิ่มเติม
9.		(1) จัดทำแฟ้มประวัติพนักงาน (2) จัดทำบัตรประจำตัวพนักงาน (3) สำหรับพนักงานขับรถ ส่งประวัติให้กรมการขนส่งทางบก
10.		

ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับสมัครพนักงาน เช่น ใบพรรณนาลักษณะงาน (ภาคผนวก ค-1) ใบสมัครงาน (ภาคผนวก ค-2) และหนังสือเข้าทดลองงาน (ภาคผนวก ค-4) เป็นต้น

ใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Description : JD)	
ตำแหน่ง: พนักงานขับรถ	ฝ่าย: ปฏิบัติการขนส่ง
ผู้บังคับบัญชา: ผู้จัดการแผนกขนส่ง	แผนก: ขนส่ง
ลักษณะหน้าที่: - ควบคุมรถบรรทุกให้เดินทางไปยังเป้าหมายโดยปลอดภัยและตรงเวลา - ดูแลสินค้าระหว่างการขนส่งไม่ให้ชำรุดเสียหาย	
หน้าที่ความรับผิดชอบ: - ควบคุมรถบรรทุกให้เดินทางได้ตามเวลาเป้าหมาย - ควบคุมรถบรรทุกอย่างปลอดภัยตามมาตรฐานของบริษัท - ตรวจสอบจำนวนสินค้าระหว่างขนส่ง-ลงรถบรรทุก - มีมารยาทและการแต่งกายที่ดี พร้อมสำหรับการให้บริการ - ต้องรักษาสุขภาพที่ดีอยู่เสมอ - ต้องรักษาภาวะจิตใจให้ดีอยู่เสมอ - งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	
เพศ: ชาย	อายุ: ไม่เกิน 50 ปี
การศึกษา: สำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ขึ้นไป	ประสบการณ์: ประสบการณ์ขับรถบรรทุกไม่ต่ำกว่า 2 ปี
หลักสูตรอบรมที่พนักงานต้องทราบ: - อบรมการให้บริการขนส่งพื้นฐาน - อบรมการขับอย่างประหยัด - อบรมมาตรการความปลอดภัย - อบรมการใช้งานและการดูแลรักษา - อบรมเกี่ยวกับการบรรทุกวัตถุอันตราย - อบรมระเบียบ กฎหมาย กฎจราจร	
ความสามารถในงาน: - มีใบอนุญาตขับรถชนิดที่ 2 - สามารถอ่านพยานุเคราะห์ภาษาอังกฤษได้	คุณสมบัติอื่น ๆ: - ร่างกายแข็งแรง - สายตาดี ไม่บอดสี - มีมนุษยสัมพันธ์ดี - ไม่ติดสารเสพติดใดๆ - ไม่ติดคดีอาชญากรรม นอกจากจะชดใช้คดีแล้ว



4.3.2 กฎ ระเบียบ ของพนักงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดกฎระเบียบสำหรับพนักงานขับรถ โดยพนักงานขับรถต้องมีหน้าที่ในการรักษาและดูแลทรัพย์สินของบริษัทและของลูกค้าอย่างแข็งขัน และต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของบริษัทฯ แต่หากเกิดความเสียหายหรือพนักงานฝ่าฝืนกฎที่ตั้งเอาไว้ ไม่ว่าจะเป็นความผิดใดๆ ก็ตาม บริษัทฯ จะมีการเรียกพบ เพื่อหาสาเหตุและตักเตือนก่อน จึงค่อยเพิ่มโทษหากกระทำความผิดซ้ำหรือความผิดร้ายแรง ถึงขั้นพิจารณาให้ออกจากงาน โดย กฎ ระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ภายในบริษัท มีดังนี้

- (1) พนักงานต้องสวมเครื่องแบบของบริษัท
- (2) ห้ามเล่นการพนันทุกประเภท
- (3) ห้ามต่อสู้ ใช้กำลังทะเลาะวิวาท หรือ ทำร้ายร่างกายผู้อื่น
- (4) ห้ามใช้ จำหน่าย แจกจ่าย เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาเสพติดทุกชนิด
- (5) ห้ามขโมยทรัพย์สินใดๆ ของบริษัท
- (6) ห้ามพนักงานขับรถเข้าไปในพื้นที่ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยเด็ดขาด
- (7) หลังจากได้รับคำสั่งงาน พนักงานขับรถต้องปฏิบัติตามรายละเอียดของงาน กระทั่งทำงานเสร็จ
- (8) หลังจากได้รับคำสั่งงาน พนักงานขับรถไม่สามารถมอบหมายงานแก่พนักงานคนอื่นได้
- (9) พนักงานขับรถจะต้องลำเลียงสินค้าให้ลูกค้า ให้ได้จำนวนเที่ยว/ลัง ตามเป้าหมายที่กำหนด
- (10) พนักงานขับรถต้องดูแลและทำความสะอาดรถบรรทุกให้พร้อมในการใช้งานเสมอ
- (11) พนักงานขับรถต้องตรวจสอบสินค้าให้ครบถ้วน ก่อนขนส่งสินค้าทุกครั้ง
- (12) ในขณะที่ขนส่งสินค้า พนักงานขับรถต้องขับรถตามเส้นทางที่กำหนด ตลอดถึงควบคุมความเร็วของรถตามที่กำหนด และให้อยู่ในระยะเวลามาตรฐานของแต่ละเส้นทาง
- (13) พนักงานขับรถจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดความปลอดภัยและรักษาภูมิจราจรอย่างเคร่งครัด
- (14) พนักงานขับรถต้องขับรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เริ่มงาน และต้องพักอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง จึงสามารถขับรถต่อไปได้อีกไม่เกิน 4 ชั่วโมง
- (15) เมื่อพนักงานขับรถอยู่ในสถานที่ของลูกค้า จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานที่นั้น
- (16) ในขณะที่รอคอยรับสินค้าหรือส่งสินค้า พนักงานขับรถจะต้องอยู่ประจำที่รถบรรทุก เพื่อรอการประสานงานลูกค้า
- (17) ห้ามรับผู้โดยสารระหว่างทาง
- (18) ในกรณีขับรถทางไกล พนักงานสามารถจอดรถพักผ่อนได้ ในสถานที่ที่ได้รับอนุญาต
- (19) หากมีปัญหาใดๆ ในระหว่างทำงาน จะต้องติดต่อสำนักงานทันทีที่ทำได้
- (20) พนักงานขับรถจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทจัดขึ้น และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

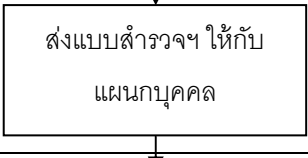
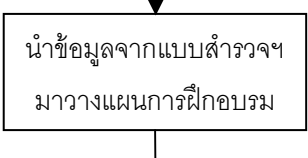
4.3.3 การวางแผนชั่วโมงการทำงาน วันหยุด และวันลาของพนักงาน

บริษัทฯ ได้แบ่งชั่วโมงการทำงานแยกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานทั่วไป และพนักงานขับรถ ดังนี้

- (1) พนักงานทั่วไป ให้มีวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน ทุกวันอาทิตย์ และหยุดตามวันหยุดตามวันราชการ หรือวันหยุดที่บริษัทฯ ได้ประกาศก่อนสิ้นปี ในแต่ละวันจะทำงานระหว่าง 09.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 18.00 น. และอาจลาหยุดได้ตามจำนวนวันลาพักผ่อน
- (2) พนักงานขับรถจะทำงานให้บริษัทฯ ไม่เกิน 8-10 ชั่วโมงต่อวัน และบริษัทฯ จัดให้มีวันหยุดอย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 วัน โดยระหว่างขับรถขนส่งต้องขับรถติดต่อกันไม่เกิน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เริ่มงาน และต้องพักอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง จึงสามารถขับรถต่อไปได้อีกไม่เกิน 4 ชั่วโมง และพนักงานมีสิทธิลาพักผ่อนได้ตามกฎหมายของกระทรวงแรงงาน แต่หากพนักงานประสงค์จะทำงานนอกเวลา บริษัทฯ จะพิจารณาขีดความสามารถของพนักงานว่าสามารถทำได้หรือไม่ และพิจารณาค่าแรงเพิ่มเติม

4.3.4 การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดวางแผนการฝึกอบรมพนักงานแต่ละแผนกอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.		(1) ทำเมื่อ - มีพนักงานเข้าใหม่ - ต้องการเพิ่มความสามารถให้พนักงาน - ต้องการทบทวนความรู้ให้พนักงาน (2) ทำโดยเปรียบเทียบคุณสมบัติของพนักงานกับ JD ตำแหน่งงานของพนักงาน
2.		
3.		(1) จัดทำแผนการอบรมประจำปี (2) แผนฯ ดังกล่าวปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ หากมีการขอให้มีการอบรมเพิ่มขึ้นมา
4.		ต้องมีหลักฐานแสดงว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมจริง เช่น ลายเซ็นผู้อบรม วุฒิบัตร เป็นต้นหรือ ลายเซ็นพนักงาน (กรณีอบรมภายในองค์กร)



ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
5.		(1) หลักสูตรภายใน ให้วิทยากรจัดประเมินผล (2) หลักสูตรภายนอก ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผลจาก วัตถุประสงค์ของหลักสูตร (3) หลักสูตร OJT ให้ผู้สอนงานเป็นผู้ประเมินผล
6.		จัดเก็บใบประเมินผลในแฟ้มประวัติพนักงานแต่ละคน
7.		(1) ไม่อนุญาตให้พนักงานผู้นั้นทำงานที่ต้องใช้ความรู้ที่ยังไม่ ผ่านการอบรม (2) พิจารณาจัดฝึกอบรมใหม่ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างแบบฟอร์มการฝึกอบรมพนักงาน เช่น แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (ภาคผนวก ค-5) และแผนการฝึกอบรมพนักงาน (ภาคผนวก ค-6) เป็นต้น

4.3.5 ขั้นตอนการในการรับสมัครพนักงานขับรถ

บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติและขั้นตอนการรับสมัครพนักงานขับรถโดยเฉพาะ เพราะเป็นตำแหน่งที่สำคัญของบริษัทฯ จึงต้องมีขั้นตอนที่เข้มข้นกว่าพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ส่วนตัวอย่างแบบฟอร์มรับสมัคร ดังภาคผนวก ค-2 ซึ่งคุณสมบัติของพนักงานขับรถมีดังนี้

- อายุไม่เกิน 45 ปี และต้องไม่เป็นผู้พิการและทุพพลภาพ
- ประสบการณ์ห้วงเวลาไม่ต่ำกว่า 2 ปี โดยมีใบอนุญาตขับรถประเภทที่ 3 สำหรับรถบรรทุกห้วงเวลา
- จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 4 และสามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้
- มีพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษอยู่พอสมควร พออ่านอักษรภาษาอังกฤษได้
- ไม่เป็นผู้ติดสารเสพติดทุกประเภท
- ไม่ติดคดีอาชญากรรม นอกจากจะชดใช้คดีแล้ว
- ผ่านการทดสอบทางด้านสายตา การมองเห็น
- มีใบรับรองแพทย์ยืนยันว่าไม่เป็นโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่
- มีบุคลิกภาพที่ดี การวางตัว การคุยที่สุภาพ และใจรักบริการ

หลักเกณฑ์การทดสอบสมรรถนะของพนักงานขับรถ

หลักเกณฑ์การทดสอบสมรรถนะพนักงานขับรถ มี 3 ส่วน ได้แก่ การทดสอบทางร่างกาย การทดสอบด้านจิตใจ และการทดสอบทักษะการขับขี่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การทดสอบทางร่างกาย

- ทดสอบสายตา การมองเห็น
- ทดสอบข้อขาว่ามีความแข็งแรงพอที่จะควบคุมรถที่มีขนาดใหญ่ได้หรือไม่

2) การทดสอบด้านจิตใจ

- ดูการแก้ปัญหาเบื้องต้นหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน
- ดูการแสดงออกดูว่าความอ่อนไหวมากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการช่วยลดอุบัติเหตุ
- ดูบุคลิกภาพ การวางตัว การพูดคุย

3) การทดสอบทักษะการขับขี่

- ทดสอบความสามารถในการขับขี่ทางตรง ทางเลี้ยว ทางโค้ง
- ทดสอบการควบคุมรถ การเลี้ยว ขึ้นเนิน ลงเนิน
- ทดสอบการถอยรถ
- ทดสอบการจอดรถในลักษณะต่างๆ
- ทดสอบความรู้เกี่ยวกับรถเบื้องต้น เช่น ตำแหน่งเครื่องยนต์ เบรก หม้อน้ำ น้ำมันต่างๆ

4.3.6 การอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้น

บริษัทฯ ได้กำหนดหลักสูตรอบรมให้ความรู้พนักงานขับรถด้านตรวจสอบสภาพรถและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้น สำหรับพนักงานขับรถใหม่ และในทุกๆ เดือนจะมีการซักถามและทบทวนความรู้อยู่เป็นประจำ โดยเนื้อหาของการอบรม เช่น

- การตรวจเช็คคลมยาง
- การเติมน้ำมันเครื่อง, น้ำมัน
- การทำความสะอาดใต้กรองอากาศ
- การเปลี่ยนหลอดไฟต่างๆ
- การเช็คใบปัดน้ำฝนและเติมน้ำยาล้างกระจก
- การสังเกตเสียงเครื่องยนต์ หากขัดข้อง
- การเช็คแบตเตอรี่รถยนต์
- การเช็คถังผิ้งหม้อน้ำรถ
- การทำความสะอาดคอยล์ร้อนของระบบปรับอากาศ ฯลฯ



4.3.7 การอบรมเกี่ยวกับข้อห้ามและข้อพึงระวังแก่พนักงานขับรถ

บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขับรถบรรทุก รวมถึงข้อห้ามและข้อพึงระวังแก่พนักงานขับรถของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ และในทุกๆ เดือนจะมีการซักถามและทบทวนความรู้เป็นประจำ ซึ่งมีรายละเอียดการขับรถอย่างประหยัดและปลอดภัย ดังนี้

- ก่อนที่จะออกรถควรตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนใช้งาน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง
- ในขณะสตาร์ทเครื่องยนต์ ไม่ต้องเหยียบคันเร่ง หรือถ้าอากาศเย็นมาก สามารถเหยียบคันเร่งได้เบาๆ ห้ามเหยียบสุดแรง เพราะจะทำให้ควันดำ
- ตั้งรอบเดินเบาให้เหมาะสมกับรถแต่ละรุ่น
- เดินรอบเครื่องยนต์ จนเข็มอุณหภูมิหล่อเย็นอยู่กลางมาตรวัด หรือที่ประมาณ 80-90 °C เพราะถ้าอุณหภูมิต่ำเกินไปจะทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันมากเกินไป
- ในการออกตัว ให้เร่งเครื่องอย่างช้าๆ และนุ่มนวล อย่าออกตัวเร่งรุนแรง
- ใช้เกียร์ให้เหมาะสมกับความเร็วและสภาพถนน เปลี่ยนเกียร์อย่างนุ่มนวล อย่ากระแทกเกียร์
- หลีกเลี่ยงการลากเกียร์และเร่งเครื่องให้รอบสูงเกินไป
- พยายามขับรถให้รอบเครื่องอยู่ที่ 1,000-2,000 รอบต่อนาที ซึ่งประหยัดน้ำมันที่สุด
- สำหรับรถใหม่ ระยะวิ่งไม่เกิน 1,000 กม. ไม่ควรใช้รอบเครื่องยนต์เกิน 1,600 รอบต่อนาที
- รักษาความเร็วให้คงที่ ความเร็วที่ประหยัดน้ำมันที่สุดอยู่ที่ 60 กม./ชม. และอย่าขับเกิน 80 กม./ชม. เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันมากและไม่ปลอดภัย
- รักษาระยะกับรถหน้าพอสมควรเพื่อลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุและการเบรกบ่อยโดยไม่จำเป็น
- ไม่ควรวางเท้าบนแป้นคลัตช์ จะทำให้อายุการใช้งานคลัตช์ลดลงและสิ้นเปลืองน้ำมัน
- ไม่ควรเหยียบเบรกบ่อยๆ หรือเหยียบเบรกอย่างเต็มที่ เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองยาง ผ้าเบรก และยังต้องเร่งความเร็วขึ้นอีกครั้ง ซึ่งทำให้เปลืองน้ำมัน
- เวลาขับรถขึ้นทางชัน ให้เปลี่ยนเกียร์ต่ำลงกว่าปกติ และขับช้าๆ
- เวลาขับรถลงเนินระยะทางยาวๆ ให้ลดความเร็ว ใช้เกียร์ต่ำ พร้อมกับใช้เบรกหางพวง เบรกไอเสีย และเบรกเท้าควบคู่กันไป
- สำหรับเบรกหางพวง ไม่ควรใช้ถี่ๆ และต่อเนื่องยาวนาน เพราะจะทำให้เกิดความร้อนสูง
- เมื่อจอดรถพักหรือถึงเป้าหมายแล้ว ไม่ควรดับเครื่องโดยทันที ให้เครื่องเดินรอบเบาประมาณ 3-5 นาที เพื่อคลายความร้อนระบบหล่อเย็น โดยเฉพาะเครื่องยนต์เทอร์โบชาร์ตเจอร์
- อย่าติดเครื่องเดินเบาทิ้งไว้ เมื่อต้องรอคอยนานๆ เพราะทำให้สิ้นเปลืองน้ำมันโดยไม่จำเป็น

4.3.8 การตรวจสอบสุขภาพของพนักงานขับรถ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้พนักงานขับรถทุกคนต้องตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยส่งตรวจที่โรงพยาบาลนคร ซึ่งต้องตรวจหาโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่รถบรรทุก เพื่อความปลอดภัยต่อทั้งชีวิตของพนักงาน และทรัพย์สินของบริษัทฯ ซึ่งหากตรวจพบโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ บริษัทฯ จะย้ายพนักงานท่านนั้นไปทำงานอื่นๆ ในบริษัทตามความสมควร จนกว่าจะหายจากอาการป่วย หรือย้ายถาวรหากรักษาไม่ได้

4.3.9 การบันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง

บริษัทฯ จะแจกแบบฟอร์มบันทึกการปฏิบัติงานขนส่งให้กับพนักงานขับรถ ให้ลงบันทึกทุกครั้งเมื่อทำงาน เพื่อความสะดวกในการใช้คำนวณ และเป็นหลักฐานการเบิกค่าเบี่ยงเลี้ยงและค่าเที่ยว ให้ตรงกับแผนขนส่ง ตัวอย่างแบบฟอร์ม เช่น ใบเบิกค่าเบี่ยงเลี้ยงและค่าเที่ยว (ภาคผนวก ค-19) เป็นต้น

4.3.10 การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการสุ่มตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์กับพนักงานขับรถก่อนปฏิบัติงานขนส่ง เป็นประจำ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) พนักงานขับรถเมื่อเข้าทำงานจะต้องเข้ารับการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในลมหายใจทุกวันก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่จากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (2) ค่ามาตรฐานที่ทางฝ่ายฯ กำหนดเมื่อตรวจพบแล้วไม่ให้ออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ คือไม่เกิน 20 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์
- (3) หากตรวจพบวัดระดับแอลกอฮอล์ในลมหายใจในพนักงานขับรถท่านใดเกิน 20 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ให้หัวหน้างานระงับการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ทันที และให้พนักงานขับรถท่านนั้นเขียนรายงานและเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อสอบสวนตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ ต่อไป และจะถูกตัดเงินรางวัลประจำเดือนของเดือนนั้น
- (4) หากมีรายงานการดื่มสุราของพนักงานขับรถจากหน่วยงานอื่นหรือมีอาการคล้ายคนเมาสุราให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายขอตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในพนักงานท่านนั้นทันที
- (5) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้บันทึกรายงานผู้เข้ารับการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์และส่งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกวัน



4.3.11 การตรวจวัดสารเสพติด

บริษัทฯ ได้กำหนดสุ่มตรวจหาสารเสพติดของพนักงาน เดือนละครั้ง โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) บริษัทฯ จะทำการสุ่มตรวจปัสสาวะหาสารเสพติดในร่างกายของพนักงานโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- (2) การตรวจปัสสาวะหาสารเสพติดในร่างกายของพนักงานทุกครั้งจะต้องดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทางราชการ เช่น ตำรวจ สาธารณสุข โรงพยาบาล เป็นต้น
- (3) บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือยินยอมตรวจสารเสพติดในร่างกายเพื่อให้พนักงานได้รับการสุ่มตรวจทุกครั้ง

โดยหากพบสารเสพติดในร่างกายของพนักงานจะมีขั้นตอนดังนี้

- (1) การตรวจพบสารเสพติดในร่างกาย
 - ส่งผลการตรวจในเบื้องต้นส่งเข้าห้องปฏิบัติการทางเคมีเพื่อคัดแยกหาสารเสพติดและยืนยันผลการตรวจ
 - พนักงานที่ถูกตรวจพบสารเสพติดในร่างกายต้องเข้าสู่กระบวนการตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสารเสพติดทันที
- (2) การบำบัดและฟื้นฟูสภาพสำหรับผู้ติดยาเสพติด
 - เมื่อพนักงานที่ถูกตรวจพบสารเสพติดในร่างกายต้องเข้าสู่กระบวนการบำบัดและฟื้นฟูตามที่หน่วยงานทางราชการกำหนด
 - เมื่อพนักงานผ่านกระบวนการบำบัดและฟื้นฟูตามหน่วยงานทางราชการกำหนดแล้วบริษัทจะพิจารณากลับเข้าทำงานและจะต้องเข้ารับการตรวจสอบจากบริษัทฯ เป็นระยะ เพื่อป้องกันการกลับไปยุ่งเกี่ยวกับสารเสพติดอีก
- (3) การให้ออกจากงาน หรือเลิกจ้าง ในกรณีดังนี้
 - พนักงานปฏิเสธการบำบัดรักษาและการฟื้นฟู
 - พนักงานไม่ทำตามข้อกำหนดที่ห้ามไม่ให้เสพสารเสพติดในที่ทำงาน
 - พนักงานปฏิเสธที่จะรับการตรวจสอบ
 - พนักงานจงใจให้ข้อมูลเท็จต่อบริษัทฯ
 - พนักงานเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจำหน่ายสารเสพติด

4.4 ด้านยานพาหนะ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านยานพาหนะ ควรประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
4.1	มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง โดยรวมทั้งหมู่ ยานพาหนะและรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	● รายงานสรุปการใช้เชื้อเพลิง
4.2	มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลา และ ดำเนินการอย่างเหมาะสม	● ระเบียบการบำรุงรักษา ยานพาหนะ ● ตารางการซ่อมบำรุง
4.3	มีการจัดทำประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน	● ประวัติการบำรุงรักษา ยานพาหนะ ● ประวัติการใช้ยานพาหนะ

4.4.1 การบันทึกข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงของรถขนส่งแต่ละคัน และโดยรวม

บริษัทฯ ได้กำหนดว่าทุกครั้งของการปฏิบัติงานขนส่งจะต้องมีการจดบันทึกสถิติการใช้เชื้อเพลิง เพื่อใช้เป็น ข้อมูลในการวิเคราะห์ต้นทุนด้านเชื้อเพลิงและหาวิธีลดต้นทุน และใช้วัดประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงของรถ แต่ละคัน โดยทางบริษัทฯ ได้กำหนดให้รถแต่ละคัน จะต้องมียัดวัดการใช้น้ำมันไม่ต่ำกว่า 3 กิโลเมตรต่อลิตร ซึ่งหากอัตราการใช้น้ำมันของรถคันใดต่ำกว่าที่กำหนด จะต้องมีการหาสาเหตุ และหาวิธีแก้ไขต่อไป และมีการ สอบสวน หากสาเหตุเกิดจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถ

4.4.2 การวางแผนบำรุงรักษารถบรรทุก

บริษัทฯ ได้วางแผนการบำรุงรักษายานพาหนะ ให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอไม่เสียระหว่างปฏิบัติงาน และประหยัดเชื้อเพลิงและอะไหล่ ซึ่งได้วางแผนการบำรุงรักษาร่วมกับบริษัทจำหน่ายรถบรรทุกและฝ่าย ซ่อมบำรุงของบริษัท ซึ่งบริษัทฯ ได้แยกกรณีบำรุงรักษาเป็น 2 แนวทาง คือ ในกรณีปกติ และ กรณีเมื่อเกิด อุบัติเหตุ ดังนี้

1) ขั้นตอนการซ่อมบำรุงรถ ในกรณีปกติ

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.		(1) รวบรวมรายการรถในหมู่ยานพาหนะของบริษัทฯ พร้อมทั้ง กำหนดรหัสให้รถแต่ละคัน (2) พิจารณาทำขั้นตอนนี้ทุกครั้งเมื่อมีการจัดซื้อและ จำหน่ายรถ



ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
2.	กำหนดแผนการบำรุงรักษารถ แต่ละคัน	(1) จัดทำแผนการบำรุงรักษารถ แต่ละคันประจำปี (2) ต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพรถก่อนใช้งาน (3) ต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพรถ ประจำสัปดาห์
3.	ทำการบำรุงรักษาตามแผน	รถขนส่งที่ได้รับการซ่อมบำรุงแล้วให้บันทึกผลไว้ในรายการ "ประวัติการซ่อมบำรุงรถ" ของรถแต่ละคัน

2) ขั้นตอนการซ่อมบำรุงในกรณีเกิดอุบัติเหตุ/ชำรุด

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ/เป้าหมาย
1.	เมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ / ชำรุด	
2.	แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและแผนกซ่อมบำรุงทราบทันที	(1) หากผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่ารถเกิดชำรุดให้แจ้งกับแผนกซ่อมบำรุงให้ทราบทันที (2) หากรถเกิดอุบัติเหตุ ให้ปฏิบัติตามคู่มือเหตุฉุกเฉิน และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งกับแผนกซ่อมบำรุงให้ทราบทันที (3) แจ้ง ผจก.แผนกขนส่งให้ทราบ
3.	ประเมินผลการซ่อม ซ่อมไม่ได้ / ซ่อมได้	(1) หากซ่อมเองได้ให้ดำเนินการโดยทันที (2) หากไม่มีอะไหล่ให้ซ่อมให้ประสานงานแผนกพัสดุให้ดำเนินการจัดซื้ออะไหล่ (3) หากซ่อมเองไม่ได้ ให้ติดต่อช่างภายนอก ให้ดำเนินการซ่อม โดยประสานงานแผนกพัสดุให้ดำเนินการขอซ่อมรถ
6.	ดำเนินการซ่อม	จัดเก็บใบประเมินผลในแฟ้มการบำรุงรักษายานพาหนะ
7.	ไม่อนุญาตให้เข้าทำงาน	(1) แจ้งยกเลิกการใช้รถ โดยแจ้งไปยังกรมการขนส่งทางบก (2) รอจัดจำหน่ายซากรถต่อไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มการบำรุงรักษายานพาหนะ เช่น บัญชีรถในหน่วยงานพาหนะ (ภาคผนวก ค-7) แผนการบำรุงรักษาประจำ (ภาคผนวก ค-8) การตรวจสอบสภาพรถประจำสัปดาห์ (ภาคผนวก ค-9) ตรวจวัดความลึกร่องดอกยาง (ภาคผนวก ค-10) และใบแจ้งซ่อม (ภาคผนวก ค-12)

การตรวจเช็คสภาพรถบรรทุกก่อนการใช้งาน

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการขนส่ง จึงได้กำหนดให้มีการตรวจสอบสภาพรถบรรทุกก่อนใช้งานทุกครั้ง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ารถอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ดีในทุกสถานการณ์ ทั้งสภาพถนนและสภาพอากาศ อันจะทำให้ช่วยลด/ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติการขนส่ง ซึ่งในส่วนนี้พนักงานประจำรถแต่ละคันจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบเองทุกครั้ง โดยมีรายงานตรวจสอบดังนี้

- (1) เช็คการรั่วไหลของน้ำมันในส่วนต่างๆ ให้ก็มดูได้ทั้งรถว่ามีร่องรอยการรั่วไหลหรือไม่ เช่น น้ำมันเครื่อง น้ำมันเกียร์ น้ำมันคลัตช์ น้ำมันเฟืองท้าย ถ้าพบให้แจ้งแผนกซ่อมบำรุง
- (2) เช็คระดับน้ำมันเชื้อเพลิง
- (3) เช็คระดับน้ำในหม้อน้ำ
- (4) เช็คระดับน้ำยาทำความสะอาดกระจกหน้ารถ พร้อมทั้งทดลองปัดน้ำฝน
- (5) เช็คความสะอาดไส้กรองอากาศ
- (6) เช็คสภาพยางรถยนต์ ต้องไม่แตกร้าและไม่มีสิ่งแปลกปลอมติดอยู่ที่หน้ายางและแก้มยาง
- (7) เช็คความดันลมยาง ให้มีความดันเหมาะสม ยางล้อหน้าความดันไม่เกิน 105 ปอนด์ต่อตารางนิ้ว และยางล้อหลังความดันไม่เกิน 116 ปอนด์ต่อตารางนิ้ว
- (8) เช็คเสียงแตรและสัญญาณไฟต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้
- (9) เช็คระบบเบรก เมื่อออกรถทำความเร็วได้ 5-10 กม./ชั่วโมง ให้ทดสอบเหยียบเบรก โดยต้องทำงานได้ในการเหยียบคันเบรกเพียงครั้งเดียว

4.4.3 การจัดทำประวัติรถแต่ละคัน และประวัติการซ่อมบำรุง

บริษัทฯ ได้กำหนดให้รถทุกคันจะต้องมีแฟ้มประวัติของรถโดยละเอียด รวมถึงประวัติในการซ่อมบำรุงรักษาและอุบัติเหตุ โดยทำการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สะดวกต่อการสืบหาข้อมูลได้อย่างเหมาะสม และเมื่อเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้อง จะได้หาสาเหตุของปัญหาได้ถูกต้อง ตัวอย่างแบบฟอร์มประวัติการซ่อมบำรุงรถดังภาคผนวก ค-11



4.5 ด้านลูกค้าและภายนอก

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านลูกค้าและภายนอก ควรประกอบไปด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อกำหนด	ตัวอย่างเอกสาร
5.1	มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า	• ฐานข้อมูลลูกค้า • ประวัติการใช้บริการ

4.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการใช้บริการ

บริษัทฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างละเอียด โดยแสดงให้เห็นถึงชื่อ-ที่อยู่ของลูกค้า ลักษณะงาน ความถี่การใช้บริการ สถานที่ของโรงงานและสำนักงานใหญ่ ระเบียบในการทำงาน ข้อห้ามของลูกค้า ระเบียบการวางบิลและรับเช็ค เบอร์โทรศัพท์ติดต่อทั้งเวลางานและเวลาฉุกเฉิน และตัวแทนลูกค้าสำหรับติดต่อประสานงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการทำงานให้กับลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง